



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Estudio de la Aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Hospital Posada del Ángel de la ciudad de Cuenca y Propuesta de mejora.2019

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Hotelería.

Autoras:

Ana Lucía Juca Nieto

CI: 0105679245

ana.juca @ucuenca.edu.ec

Jessica del Rocio Chimbo Pillacela

CI: 0107556672

jessica.chimbo @ucuenca.edu.ec

Directora:

Msc. Marcela Alexandra Galarza Torres

CI:0102045655

Cuenca, Ecuador

18-junio-2020



Universidad de Cuenca

Resumen

Hoy en día el turismo ha evolucionado de manera asombrosa en todo el mundo; razón por la cual diferentes ramas del turismo como la hotelería se preocupan por innovarse y tratar de erradicar las tecnologías antiguas que de una u otra forma perjudican al medio ambiente, buscando obtener mejoras en su economía, mientras ayudan al planeta; ya que en la actualidad también el turista busca servicios diferentes que aporten a las actividades de recreación y conservación pero que no sea perjudicial ambientalmente hablando.

La industria hotelera trata de fomentar la sostenibilidad rigiéndose en tres pilares fundamentales que son empresariales, sociales y ambientales, con la idea de obtener beneficios económicos, sin poner de lado a las experiencias que el cliente quiere vivir superando así sus expectativas y de esta manera minimizar la contaminación.

El trabajo de titulación ha sido realizado en base a la Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible Rainforest Alliance, en la versión del año 2005; aplicado al Hostal Posada Del Ángel, ubicado en la ciudad de Cuenca; establecimiento en el cual se analizarán los tres pilares fundamentales que se encuentran en el guía, de esta manera se proporcionarán alternativas sostenibles para cada aspecto, de tal forma que el establecimiento pueda tomarlas como dirección.

Palabras clave: medio ambiente, hotelería, sostenibilidad, empresarial, social, ambiental, Guía de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible Rainforest Alliance, hostel, alternativas.



Universidad de Cuenca

ABSTRACT

Nowadays, tourism has evolved in an astonishing way worldwide; so different branches of tourism such as hospitality are concerned with innovating and trying to eradicate ancient technologies that in one way or another harm the environment, they seek to obtain improvements in their economy, while helping the planet; because at present the tourist is also looking for different services that contribute to recreation and conservation activities but that is not environmentally harmful. Different industries including the hotel business, try to promote sustainability by following three fundamental pillars that are business, social and environmental, with the idea of obtaining an economic improvement, without putting aside the experiences that the client wants to live thus exceeding their expectations while minimizing pollution. The graduation work has been carried out on the basis of the Rainforest Alliance Guide to Good Practices for Sustainable Tourism; Posada Del Angel, located in the city of Cuenca; establishment in which the three fundamental pillars found in the guide Will be analyzed, thus providing sustainable alternatives for each aspect, so that the establishment can take them as guidelines. Keywords: environment, hospitality, sustainability, business, social, environmental, Guide to Good Practices for Sustainable Tourism Rainforest Alliance, hostel, alternatives.

Estudio de la Aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Hostal

Posada del Ángel de la Ciudad de Cuenca y Propuesta de Mejora. 2019

Autoras: Jéssica Del Rocío Chimbo Pillacela, Ana Lucía Juca Nieto

Director: Mg. Alexandra Galarza

Certificado de Precisión FCH-TR-091

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.


guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Rios de Cuenca, 12 de mayo de 2020

Elaborado por GEAV_____

cc. Archivo

Recibido por nombre/ apellido/ firma/ fecha/hora



INDICE

Tabla de contenido

1. CAPITULO 1: CARACTERISTICAS DEL HOSTAL POSADA DEL ANGEL	16
1.1 Reseña histórica	16
1.1.1 Antecedentes	17
1.1.1.2 Localización	18
1.1.2 Instalaciones y Servicios	19
1.1.2.1 Alojamiento	21
1.1.2.2 Tarifas “Hostal Posada del Ángel “2019	21
1.1.2.3 Alimentación	22
1.2 Revisión de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance	22
1.2.1 Rainforest Alliance.	22
1.2.2 TURISMO SOSTENIBLE	24
1.3 Ámbitos de la sostenibilidad	24
1.3.1 Reglamentos y/ o regulaciones	25
1.3.2 Los Criterios Globales de Turismo Sostenible	26
1.3.3 Ambito Empresarial	27
1.3.3 Ámbito Socio-cultural	29
1.3.4 Ámbito Ambiental	30
1.4 Objetivo	31
2. CAPITULO: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL EN CUANTO A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE RAINFOREST ALLIANCE.	32
2.1 Ámbito Empresarial	32
2.1.1 Política de Sostenibilidad	32
2.1.2 Política Empresarial	32
2.1.3 Planificación	35
2.1.4 Gestión de la Calidad	35
2.1.5 Procesos y Procedimientos	36



2.1.6 Administración y dirección	36
2.1.8 Monitoreo y Acciones Correctivas	38
2.1.9 Gestión de Recursos Humanos	38
2.1.10 Manuales de Puestos y Procedimientos	39
2.1.11 Capacitación del Personal	39
2.1.12 Evaluación del desempeño	40
2.1.13 Gestión Financiera Contable.....	40
2.1.14 Sistema Financiero y Contable.....	40
2.1.15 Presupuestos	40
2.1.16 Gestión de Seguridad.....	41
2.1.17 Gestión de comunicación y mercadeo.....	42
2.1.18 Comunicación	42
2.1.19 Mercadeo.....	42
2.1.20 CUADRO DE CALCULOS PORCENTUALES DEL AMBITO EMPRESARIAL “HOSTAL POSADA DEL ANGEL”	43
2.1.20.1 CALCULO TOTAL DEL ÁMBITO ECONÓMICO.....	86
2.2 AMBITO SOCIO – CULTURAL	87
2.2.1 Contribución al desarrollo local de la comunidad.....	87
2.2.2 Respeto a las culturas y poblaciones locales	87
2.2.3 Rescate y protección de patrimonio Histórico-cultural	89
2.2.4 Oferta de Actividades culturales	89
2.2.5 CUADRO DE CÁLCULOS PORCENTUALES DEL ÁMBITO SOCIO CULTURAL “HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL”	91
2.2.5.1 CALCULO TOTAL DEL AMBITO SOCIOCULTURAL.....	120
2.3 ÁMBITO AMBIENTAL	121
2.3.1 Calentamiento Global	121
2.3.2 Recurso Agua	122
2.3.3 Recurso Energía.....	126
2.3.4 Biodiversidad.....	129
2.3.5 Biodiversidad en los Jardines.....	129
2.3.6 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación.....	130



2.3.7 Reservas Naturales Privadas	131
2.3.8 Contaminación	131
2.3.9 Desechos sólidos	131
2.3.10 Educación Ambiental	134
2.3.11 CUADRO DE CÁLCULOS PORCENTUALES DEL ÁMBITO AMBIENTAL “HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL”	137
2.3.11 CALCULO TOTAL DEL ÁMBITO AMBIENTAL.	188
3. Capítulo: Desarrollos de estrategias de mejora de buenas prácticas sostenibles para el Hostal Posada del Ángel.....	189
3.1 Alternativas sostenibles en el aspecto empresarias para el Hostal Posada del Ángel	189
3.1.1 Gestión de la sostenibilidad.	189
3.1.2 Gestión de la calidad.....	192
3.1.2 Gestión de los Recursos Humanos.....	194
3.1.3 Gestión financiera contable	197
3.1.4 Gestión de la seguridad	198
3.1.5 Gestión de comunicación y mercadeo.....	200
3.2 ALTERNATIVAS SOSTENIBLES EN EL ASPECTO SOCIOCULTURAL PARA EL HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL	202
3.2.1 Contribución al desarrollo local de la comunidad.....	202
• Deberían elaborar encuestas para saber como la comunidad ve a los establecimientos de alojamiento.....	205
3.2.2 Operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales	205
3.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural	208
3.2.4 Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico	209
3.3 ALTERNATIVAS SOSTENIBLES EN EL ASPECTO AMBIENTAL PARA EL HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL	212
3.3.1 Calentamiento global	212
3.3.2 Recurso agua.....	215
3.3.3 Recurso energía	218
3.3.4 Biodiversidad.....	219



Universidad de Cuenca

3.3.5	Biodiversidad en los jardines.....	221
	221
3.3.6	Áreas Naturales Protegidas y de conservación.....	221
3.3.7	Reservas naturales privadas.....	224
3.3.8	Contaminación.....	225
3.3.9	Desechos sólidos	226
3.3.10	Educación ambiental	228
	CONCLUSIONES	229
	RECOMENDACIONES	231
	ANEXOS:	234
	ANEXO 1: ORGANIGRAMA HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL	234
	ANEXO 2: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE DEBE CUMPLIR LA EMPRESA DE ACUERDO AL PLAN DE CALIDAD	235
	ANEXO 3: CARACTERISTICAS DE CADA DEPARTAMENTO	247
	ANEXO 5: POLITICA DE SERVICIO Y CALIDAD	250
	ANEXO 6: POLITICA AMBIENTAL	250
	ANEXO 7: POLITICA SOCIAL Y REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRABAJADOR	250
	ANEXO 8: REGLAMENTO DE SEGURIDAD HOSTAL POSADA DEL ANGEL	255
	ANEXO 9: DEFINICION DEL PRODUCTO Y SERVICIO.....	259
	ANEXO 10: PLANES DE ACCION HOSTAL POSADA DEL ANGEL	259
	ANEXO 11: FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO	268
	ANEXO 12: LISTADO DE COLABORADORES.....	270
	ANEXO 13: LISTADOS DEP. AMA DE LLAVES DEL HOSTAL POSADA DEL ANGEL	271
	ANEXO 14: ACTIVIDADES DE LOS EMPLEADOS.....	272
	Anexo 15: Departamento de contabilidad.....	279
	Anexo 16: OCUPACION DE TODO EL AÑO	280
	ANEXO17: PROVEEDORES.....	281
	ANEXO 18: COMENTARIOS	281
	ANEXO 19: MONITOREO	281



Universidad de Cuenca

ANEXO 20: SE CONOCE A CADA EMPLEDO	282
ANEXO 21: MOTIVACION A LOS EMPLEADOS	282
ANEXO 22: AUDITORIA EXTERNA	283
ANEXO 23: GASTOS DIARIOS Y PRESUPUESTOS	283
ANEXO 26: PREVENCION DE RIEGOS	284
Anexo 31: Plan de emergencia	285
ANEXO 40: PLANILLAS DE AGUA Y LUZ	288
ANEXO 46: PAREDES CON COLORES CLAROS	289
ANEXO 48: APARATOS ELECTRONICOS EFICIENTES	289
ANEXO 51: HORARIOS	290
ANEXO 55: NOMBRE DE PLANTAS	291
ANEXO 59: REPORTES PARA CADA ÁREA DEL HOTEL	292
ANEXO 60: EVALUACION DEL PERSONAL	298
ANEXO 62: EVALUACION DE MERCADEO Y PUBLICIDAD	299
BIBLIOGRAFÍA.....	300



Universidad de Cuenca

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Jessica Del Rocío Chimbo Pillacela en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Estudio de la Aplicación de Buenas Practicas de Turismo Sostenible en el Hostal Posada del Ángel de la ciudad de Cuenca y Propuesta de Mejora 2019 ", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 7 de Mayo de 2020.

Jessica del Rocío Chimbo Pillacela

C.I: 0107556672



Universidad de Cuenca

Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Ana Lucia Juca Nieto en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “Estudio de la Aplicación de Buenas Practicas de Turismo Sostenible en el Hostal Posada del Ángel de la ciudad de Cuenca y Propuesta de Mejora 2019”, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 7 de Mayo de 2020 .

Ana Lucia Juca Nieto

C.I: 0105679245



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

Jessica Del Rocío Chimbo Pillacela autora del trabajo de titulación "Estudio de la Aplicación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Hostal Posada del Ángel de la ciudad de Cuenca y Propuesta de Mejora 2019", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 7 de Mayo de 2020.

Jessica del Rocío Chimbo Pillacela

C.I: 0107556672



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

Ana Lucia Juca Nieto autora del trabajo de titulación "Estudio de la Aplicación de Buenas Practicas de Turismo Sostenible en el Hostal Posada del Ángel de la ciudad de Cuenca y Propuesta de Mejora 2019 ",, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 7 de Mayo de 2020.

Ana Lucia Juca Nieto

C.I: 0105679245



Universidad de Cuenca

DEDICATORIAS.

Jessica del Rocío Chimbo Pillacela

El trabajo de titulación va primeramente dedicado a dios por permitirme terminar este trabajo con salud y sobretodo con sabiduría, A mi madre Aida Pillacela que con tanto esfuerzo y amor me sacó adelante y me brindo el apoyo más grande para lograr mis metas, a mi tío Noé Pillacela que se convirtió en mi segundo padre; quien me motivo cuando sentía decaer, a mi esposo Sebastián Villa y a mi hija Emily Villa quienes son mi motor y el pilar fundamental de mi vida y la razón de mi felicidad, a mi hermana Nathalie Becerra que siempre ha estado conmigo, sobre todo le dedico a mis abuelitos que me apoyaron en los momentos que más necesite y no permitieron que abandone mis estudios y a toda mi familia por su apoyo.

Ana Lucia Juca

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y sobre todo por darme salud y por no dejarme desmayar en los problemas que se presentaba enseñándome a encarar las adversidades sin desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. A mis padres María Nieto y Guillermo Juca por su apoyo, consejos, comprensión, amor y sobre todo por ayudarme en los momentos más difíciles y en los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis principios, mi carácter, mi empeño y sobretodo mi perseverancia para conseguir mis objetivos. También quiero agradecer a mi tío Manuel Barbecho que fue como mi segundo papá que siempre me enseñó a ser una persona correcta, responsable y sobretodo honesta. A mi hermano Henry Juca por estar siempre presente, acompañándome para poder realizar. A mi sobrina Kelly quien ha sido y es un motivo, inspiración y felicidad.



Universidad de Cuenca

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos mis profesores de la facultad Ciencias de la Hospitalidad y en especial a mi tutora la Mg. Alexandra Galarza, quienes con su sabiduría y conocimiento nos guiaron en este trabajo y logramos culminarlo con éxito, a la Ing. Ángela Hernández quien nos dio la oportunidad de elaborar nuestro trabajo de titulación en el Hostal Posada del Ángel, especialmente agradezco a mi compañera de tesis Ana Lucia Juca por compartir este camino junto a mí, espero seguir compartiendo momentos buenos y malos como lo hemos hecho hasta ahora y que a pesar de las circunstancias jamás hemos dejado de luchar por nuestros sueños y metas, que Dios nos de la bendición para seguir hacia adelante.

Jessica del Rocío Chimbo

Primeramente agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado. Después a mis padres que fueron un apoyo incondicional. Agradezco a mi tutora Mg. Alexandra Galarza ya que por su esfuerzo y dedicación con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito. De igual manera agradezco al Hostal Posada del Ángel por la acogida para poder realizar mi trabajo de titulación en sus instalaciones. También agradezco a mi compañera de trabajo Jessica Chimbo que con su apoyo y dedicación hemos concluido nuestro trabajo de titulación de intervención.

Ana Lucia Juca



Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal realizar un estudio de la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Hostal Posada del Ángel de la ciudad de Cuenca, dando como resultado una propuesta de mejora, la misma que ayudará al hostel a mejorar sus diferentes servicios y a optimizar, tanto sus recursos económicos, como los ambientales.

Para un mejor desarrollo del tema se ha dividido el estudio en diferentes partes; en la primera parte se darán a conocer las principales características del establecimiento, partiendo de su reseña histórica, sus inicios y desarrollo a través del tiempo; así también el perfil de sus huéspedes, las estadísticas y las diferentes instalaciones y servicios.

Como segunda parte se efectuará un análisis de la situación actual del establecimiento con base en la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance, en el cual se explicará de manera amplia el ámbito empresarial, socio – cultural y ambiental.

Finalmente se desarrollará una propuesta de mejora, la misma que constará de diferentes alternativas sostenibles que ayudarán a mejorar cada ámbito antes mencionado, contribuyendo de esta forma a que el establecimiento siga evolucionando de la mejor manera.



1. CAPITULO 1: CARACTERISTICAS DEL HOSTAL POSADA DEL ANGEL

1.1 Reseña histórica

El Hostal Posada del Ángel funciona en una casa de estilo colonial, la cual fue construida hace aproximadamente 120 años por el párroco Marcelo Honorato Gómez del Barrio San Sebastián; luego fue vendida a la Familia Vásquez y posteriormente, a la familia Ramos Ugalde, cuyos miembros destilaban aguardiente en el patio trasero de la casa. El inmueble durante un largo periodo pasó deshabitado, por ello el estado de conservación era muy malo.

En el año de 1997, la casa fue adquirida por la familia Hernández Bizzotto. La restauración del inmueble comienza en el año 2000, a cargo del Arquitecto Alfredo Ríos y bajo la supervisión del dueño de la casa Daniel Hernández; la restauración total duro aproximadamente un año y medio. En este trabajo se trató de conservar al máximo la arquitectura y el uso de materiales de las casas coloniales, pero se agregaron algunos nuevos elementos, como fueron pisos de cerámica y de madera lacada y se construyeron habitaciones en el segundo patio de la casa, donde antiguamente era un jardín.

En un comienzo los planes de la familia fueron crear una residencia estudiantil, por lo que muchos de los cuartos poseen un gran closet, pero a medida que la restauración avanzaba, se decidió crear en su lugar un pequeño hostal en donde los turistas se sientan como en casa; por ello las áreas comunes poseen una decoración con objetos que les permitan sentirse como en su hogar.



Universidad de Cuenca

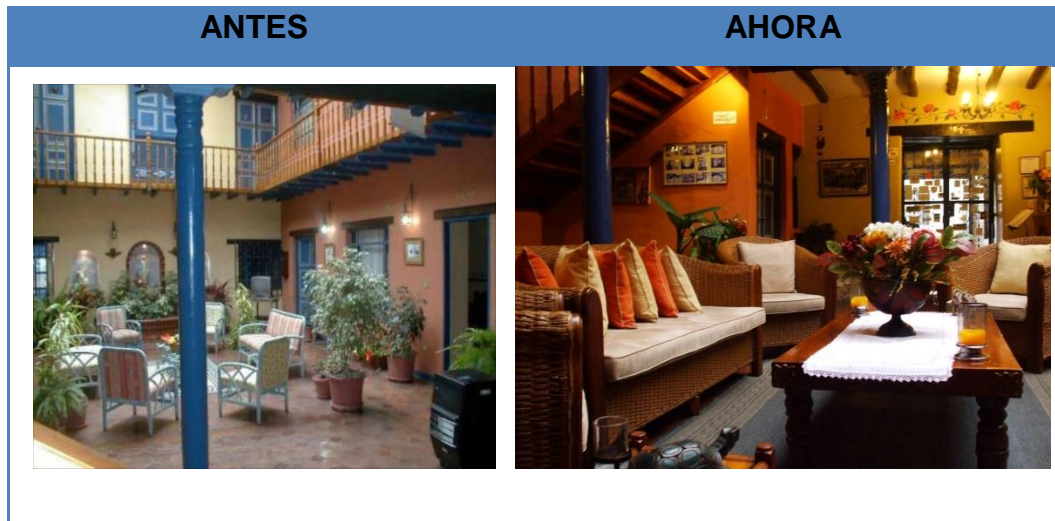


Tabla 1 Instalaciones antes y después del Hostal Posada del Ángel

Autores: Daniel Hernández

Fuente: Hostal Posada del Ángel

Fecha: 7 de Junio de 2019

1.1.1 Antecedentes

El nombre del establecimiento, “Posada del Ángel”, se debe a que varios de los integrantes de la familia llevan por nombre “Ángel” o “Ángela”, pero además a que creen mucho en los ángeles, por lo que también los adornos que hay en las habitaciones y áreas comunes corresponden a estas imágenes.

La administración está a cargo del propietario del establecimiento el Sr. Daniel Hernández, en el departamento de recepción y reservas esta su hija la Ing. en Turismo Ángela Hernández y en el área de ama de llaves se encuentra su esposa Celeste Bizzotto, quienes a su mando tienen diferentes empleados que laboran en el hostel por más de seis años, conociendo sus labores diarias perfectamente.

Como otra característica especial se puede decir que el hostel esta categorizado como un establecimiento de tres estrellas, de acuerdo al último catastro realizado



Universidad de Cuenca

en la ciudad de Cuenca del año 2015. También se puede recalcar que la entidad tiene página web, diferentes redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube; en TripAdvisor está calificada con cuatro puntos/ sobre cinco, lo que significa que la limpieza, servicio, ubicación y la relación calidad - precio son muy buenos. En todo lo que se refiere a portales web el hostel se encuentra registrado en distintas páginas como, por ejemplo: Expedia, Hoteles.com, Despegar.com, Hostelworld, Booking, TripAdvisor y Trivago.

1.1.1.2 Localización

El hostel se encuentra localizado en la ciudad de Cuenca - Ecuador, en el centro histórico de la ciudad; en la esquina de las calles Simón Bolívar y Estévez de Toral, dentro del barrio San Sebastián que es una zona muy comercial.



Ilustración 1 Hostal Posada del Ángel

Título: Fachada

Autores: Daniel Hernández

Fuente: Hostal Posada del Ángel

Fecha: 7 de junio de 2019



Universidad de Cuenca

1.1.2 Instalaciones y Servicios

El hostel consta con diferentes instalaciones como:

- Una amplia sala de desayunos

La sala de desayunos mide 12 metros de largo y 8 metros de ancho. El hostel Posada del Ángel ofrece diversos tipos de desayunos.

Desayuno Americano: está compuesto por dos huevos revueltos, tocineta, salchichas, panqueques. Incluye tostada, café o té y jugo.

Desayuno continental: está compuesto por tostada, mermelada, café o té y jugo. También puede incluir huevos revueltos.



Ilustración 2 Sala de desayunos
Título: Sala de desayunos
Fuente: <https://hostal-posada-del-angel.alicuencahotels.com/es/>
Fecha: 7 de junio de 2019



Ilustración 3 Restaurante Mangiare Bene
Autores: Daniel Hernández
Fuente: Hostal Posada del Ángel
Fecha: 7 de junio de 2019



Universidad de Cuenca

- *Restaurante Mangiare Bene*

El restaurante Mangiare Bene está ubicado en la parte frontal del establecimiento está a cargo del Ing. en Sistemas Daniel Hernández hijo del dueño del hostel y su especialidad son las pastas artesanales elaboradas en el mismo lugar y posee una carta prestigiosa de vinos para acompañar; también ofrece platos a la carta. Es una buena opción para las personas veganas ya que presentan gran variedad en sus preparaciones. Como características importantes podemos decir que ofrecen servicio de entrega a domicilio, además posee asientos altos para degustar los diferentes tipos de vinos en el bar, tiene acceso para personas con discapacidad, servicio WIFI y aceptan tarjetas de crédito. Las dimensiones del restaurante son 15 metros de largo y 6 de ancho.



Ilustración 4 Recepción de Mangiare Bene

Fuente: <https://hostal-posada-del-angel.allcuencahotels.com/es/>

Fecha: 7 de junio de 2019



Ilustración 5 Especialidad de la casa

Fuente: <https://hostal-posada-del-angel.allcuencahotels.com/es/>

Fecha: 7 de junio de 2019

- Tres zonas comunes como son los dos patios, terrazas y la azotea con espacios de tranquilidad donde se puede leer o simplemente descansar; estos sitios están decorados con imágenes religiosas, plantas y cuadros. 5m de ancho por 8m de largo.



Universidad de Cuenca



Ilustración 7 sala de star
Autor Ana lucia Juca, Jessica Chimbo
Fuente: <https://hostal-posada-del-angel.allcuencahotels.com/es/>
Fecha: 7 de junio de 2019



Ilustración 6 Zonas con unes de descanso
Fuente: <https://hostal-posada-del-angel.allcuencahotels.com/es/>
Fecha: 7 de junio de 2019

Entre los servicios que ofrece el Hostal están:

1.1.2.1 Alojamiento

Cuentan actualmente con 23 habitaciones divididas entre: 8 simples, 6 dobles, 5 triples, 2 cuádruples y 2 matrimoniales el hostal les reserva; cada una equipada con su baño privado con agua caliente las 24 horas, tv cable, servicio de lavandería, desayuno tipo americano, garaje, transfer in – out, servicio de limpieza diario, recepción disponible las 24 horas, caja fuerte en recepción y wifi.

1.1.2.2 Tarifas “Hostal Posada del Ángel” 2019

Tipo de Habitación	Tarifa Rack	Tarifa Rack con Impuestos
Habitación simple	\$44.50 + 22%	\$54,29
Habitación doble	\$66+22%	\$80,52
Habitación matrimonial	\$66+22%	\$80,52



Universidad de Cuenca

Habitación triple	\$80+22%	\$97,60
Habitación cuádruple	\$94+22%	\$114,68

Tabla 2. Tarifas Hostal Posada del Ángel 2019

Autores: Ana Lucia Juca y Jessica Chimbo

Fuente: Propia

Estos precios no aplican en Feriados y Días Festivos.

Las tarifas incluyen impuestos.

Cortesía de la Posada del Ángel: Desayuno americano, TV Cable, Garaje, Internet.

1.1.2.3 Alimentación

Como se mencionó anteriormente, como cortesía se ofrece el desayuno a los huéspedes del hostal y también se ofrecen desayunos al público en general en el restaurante.

El Hostal ofrece el desayuno tipo americano, el mismo que está compuesto por: café o té, jugo, leche, huevos, pan, mermelada, mantequilla y porción de frutas, y es servido en el patio secundario.

1.2 Revisión de la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible de la Rainforest Alliance

1.2.1 Rainforest Alliance.

Rainforest Alliance es una organización conservacionista internacional que trabaja de manera conjunta con el campo agrario, turístico y socio-cultural, para



Universidad de Cuenca

así crear patrones globales de forma sostenible, logrando una estandarización; razón por la cual la misión de esta organización es:

...proteger los ecosistemas, así como a las personas y a la vida silvestre que dependen de ellos, mediante la transformación de las prácticas del uso del suelo, las prácticas comerciales y el comportamiento de los consumidores. Las compañías, grupos comunales y propietarios que participan en nuestros programas cumplen con estándares rigurosos que conservan la biodiversidad y proveen el bienestar sostenible de los habitantes. (USAID , 2006, pág. 7)

El trabajo de titulación está basado en la guía Rainforest Alliance versión 2005; debido a que muchas empresas ya han implementado los principios que la guía preside y han obtenido muy buenos resultados. Cabe recalcar que, en la ciudad de Cuenca, todavía ningún establecimiento ha obtenido una certificación por esta institución.

Esta guía “es una herramienta que permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva” (RAINFORREST ALLIANCE , 2005, pág. 3).

La guía se enfoca en tres ámbitos esenciales: económico, socio-cultural y ambiental, los cuales son expuestos conjuntamente con sus beneficios y recomendaciones específicas para ponerlas en práctica y poder actuar de forma positiva en los establecimientos que deseen, no solo para contribuir sosteniblemente, sino para conseguir beneficio propio.

Se visualizó una industria turística en la que la responsabilidad ambiental y social y la rendición de cuentas son parte inherente de la operación y comercialización de los servicios turísticos, lo que permite reducir los impactos negativos en el ambiente y en las culturas locales, particularmente en



Universidad de Cuenca

áreas de rica biodiversidad, con ecosistemas frágiles y comunidades vulnerables. (USAID , 2006, pág. 7)

- El turismo según la Rainforest Alliance

Aunque el término turismo es relativamente nuevo (la palabra turismo fue usada por primera vez en 1811), el turismo como actividad (es decir, viajar para fines recreativos o por placer) es muy antiguo. Se asocia con el deseo de visitar y conocer nuevos lugares, personas, civilizaciones y también con entretenimiento, bienestar y educación. Sin embargo, desde Ulises y sus largos viajes, los exploradores del antiguo mundo y el nuevo y los pioneros de viajes organizados, muchas cosas han cambiado y el turismo se ha convertido en una industria. La rápida expansión del turismo ocurrió después de la década de 1950 y desde entonces el alto nivel de crecimiento de los viajes y el turismo, comparable con el aumento de la producción durante la revolución industrial, estableció una industria que hoy en día es el sector empresarial con mayor actividad económica en el mundo. (RAINFOREST ALLIANCE , 2005)

1.2.2 TURISMO SOSTENIBLE

Según la OMT turismo sostenible es: *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*. Gracias a la diversidad de relaciones implicadas en la actividad turística, el turismo sostenible tiene la capacidad de actuar como catalizador de cambio en el mundo, beneficiando a la lucha de causas como el hambre, la paz y seguridad, el fomento de las economías locales... (BIOSPHERE TOURISM, 2017)

1.3 Ámbitos de la sostenibilidad

Según el informe Brundtland define como desarrollo sostenible: “aquel que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.” (phd, 2017).



Universidad de Cuenca

1.3.1 Reglamentos y/ o regulaciones

1) Criterios Globales de Turismo Sustentable

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar; estos se organizan alrededor de cuatro temas principales:

- La planificación eficaz para la sostenibilidad
- La maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local
- El mejoramiento del patrimonio cultural
- La reducción de los impactos negativos sobre el ambiente.

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible han sido desarrollados de acuerdo con el Código de Buenas prácticas de la coalición ISEAL, y como tales, estarán en consulta y recibirán retroalimentación cada dos años, hasta que no se reciban más observaciones o sean únicas.

Algunos de los usos anticipados de los criterios incluyen:

- Constituir las directrices básicas para que las empresas de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles, y ayudarlas a optar por programas de turismo sostenible que cumplan con estos criterios globales
- Brindar orientación a las agencias de viajes cuando seleccionen proveedores y programas de certificación sostenibles.



Universidad de Cuenca

- Ayudar a los consumidores a identificar programas y empresas sólidas en materia de turismo sostenible.
- Servir de común denominador para que los medios de información reconozcan a los proveedores de turismo sostenible.
- Ayudar a los programas de certificación y otros programas voluntarios a cerciorarse de que sus estándares cumplan la normativa básica ampliamente aceptada.
- Ofrecer a los programas gubernamentales, no gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requisitos de turismo sostenible.
- Servir de directrices básicas para las entidades educativas y de capacitación, como escuelas de hotelería y universidades.

La Alianza concibe los Criterios Globales de Turismo Sostenible como el principio de un proceso para establecer la sostenibilidad como la práctica modelo en todas las formas del turismo.

1.3.2 Los Criterios Globales de Turismo Sostenible

- A. Demostrar una gestión sostenible eficaz.
- B. Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.
- C. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.
- D. Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos (www.gstcouncil.org).



Universidad de Cuenca

En la actualidad se puede decir que las actividades turísticas se han extendido prácticamente por todo el mundo. Trata sobre la economía de algunas regiones o países a nivel mundial especialmente en los que se encuentran en vías de desarrollo. El turismo como actividad puede ser ampliamente beneficioso, pero al mismo tiempo puede ser destructiva si no se maneja de forma correcta esto puede acabar la riqueza de los patrimonios culturales y naturales de los diferentes países.

Una actividad sostenible, será aquella cuyos impactos económicos, sociales y ambientales permitan complacer las necesidades del presente, sin limitar la habilidad de satisfacerlas, con el mismo grado de plenitud y disfrute, en el futuro.

Un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando atendemos, en forma balanceada, tres principios básicos, éstos son los siguientes:

1.3.3 Ambito Empresarial

La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio.

Dentro de este pilar tenemos puntos importantes que se podrían determinar cómo subámbitos que son los siguientes:

- Gestión de la sostenibilidad.
- Gestión de calidad.
- Gestión de recursos humanos.
- Gestión financiera contable.
- Gestión de seguridad.
- Gestión de comunicación y mercadeo.



Tener una política sostenible bien concreta y clara donde este la misión, visión y valores empresariales, es lo primero que toda entidad debe cumplir a más de estar enlazada a una planificación que muestre el interés de trabajar de manera sostenible o tenga ya nociones o deseos enfocados al desarrollo sostenible.

La gestión de recursos humanos debe contemplar todos los aspectos referidos a los colaboradores que en efecto ya pertenezcan al establecimiento o que este aspirando a ingresar al mismo; esto significa que desde el momento de su inducción el personal debe ser competente y conocer los criterios de sostenibilidad que la empresa tenga y trabajar de forma eficiente y eficaz en estos aspectos.

La gestión financiera contable es la que va a representar numéricamente que los objetivos sostenibles que se haya planteado la empresa estén dando resultados; para demostrarlo necesitara la ayuda de: un sistema financiero contable donde se puedan plasmar los flujos de caja y los demás libros contables, asimismo en este punto es necesario tomar en cuenta el presupuesto para analizar proyecciones financieras a corto o largo plazo. Hablando de la gestión de seguridad la guía Rainforest Alliance recomienda tener un plan de seguridad industrial que no solo abarque al colaborador sino más bien a todo el medio que lo rodea como: el espacio físico donde labora, los clientes y la comunidad en general.

Por ultimo tenemos la gestión de comunicación y mercadeo este punto se refiere a dar a conocer el producto o servicio de la mejor manera posibles paraqué de esta forma los futuros clientes o clientes potenciales se interesen más por lo que se ofrece en la entidad; por lo cual se necesitan las herramientas y personal calificado para lograr el objetivo propuesto por la empresa en este punto.



Universidad de Cuenca

1.3.3 Ámbito Socio-cultural

La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla (RAINFOREST ALLIANCE, 2005)

En este ámbito podemos describir como subámbitos los siguientes puntos:

- Contribución al desarrollo local de la comunidad.
- Operación turística y su aporte al respeto de la cultura y población local.
- Rescate y protección del patrimonio histórico cultural.
- Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico.

El primer punto a considerar se refiere a la contribución de la empresa para el desarrollo de la comunidad; en este punto debemos tener en cuenta que la empresa está invadiendo de alguna manera la comunidad donde se sitúa; por lo cual la manera más inteligente y provechosa es mantener buenas relaciones y trabajar conjuntamente con sus vecinos ya que a más de dar una buena impresión a los clientes obtendrá un aliado más y será conveniente para ambas partes.

En cuanto a la operación turística y su aporte al respeto de la cultura y población local, quiere decir que la entidad debe trabajar conjuntamente con la comunidad para de esta forma obtener mejores resultados y bases sólidas para beneficio mutuo, la empresa debe saber que hoy en día los clientes buscan lugares llenos de cultura y tradición a más de las comodidades que le puedan brindar, y para ofrecer una experiencia única al cliente necesitamos de la comunidad porque ellos conocen más sus tierras que personas extranjeras, y pueden llegar a ser un punto agregado para que el cliente decida ir a la empresa.

Rescate y protección del patrimonio histórico cultural este punto es importante dentro del ámbito ya que, al trabajar conjuntamente con la comunidad, se van a



Universidad de Cuenca

crear maneras más creativas para resaltar al lugar haciendo aflorar su cultura, tradiciones, vestimenta, ideologías religiosas y creencias; la empresa conseguirá más atención de parte de sus clientes ya que para esto tendrá la ayuda de su comunidad aportando con la información del lugar y de esta forma se conservara y preservara sus tradiciones a lo largo del tiempo, así también dándose a conocer aún más.

Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico, como lo hemos repetido varias veces el trabajo conjunto entre comunidad y empresa es sumamente necesario, cabe recalcar que debe mantener una relación buena donde la comunidad no se sienta invadida por personas ajenas al lugar; al contrario debe sentirse parte de la entidad y aportar con maneras más efectivas para llamar la atención de los clientes mediante el rescate de su cultura.

1.3.4 Ámbito Ambiental

La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente, aportando a su conservación y cuidado.

Dentro de este pilar los aspectos principales son:

- Calentamiento global
- Agua
- Energía
- Biodiversidad
- Biodiversidad en los jardines
- Áreas naturales y conservación
- Reservas naturales privadas
- Desechos solidos
- Contaminación
- Educción ambiental



Todos los subámbitos anteriormente mencionados están direccionados para un solo fin y es la preservación de recursos y a la vez obteniendo beneficios económicos para la empresa turística; sin embargo si no se cuida y preservan de la manera correcta todos los recursos que hoy en día tenemos disponibles, en un futuro van a desaparecer poco a poco, hay que tener en cuenta que mientras ms turistas ingresen en algún lugar más contaminación van a traer por esta razón también se trata de concientizar a los clientes, debemos ser realistas y entender que todo tiene su límite en este caso la naturaleza, se debe tomar en cuenta que por abusar de las atracciones de ciertos lugares podemos llegar al límite de destruirlo y terminar con las atracciones que nos llevaron a ese lugar. Por esta razón la guía Rainforest Alliance nos ayuda con parámetros para manejar de la mejor forma todos los puntos antes mencionados incluso ejemplifica cada pilar con empresas que están certificadas y con gran éxito a nivel mundial gracias a que han sabido sobrellevar el desarrollo sostenible.

1.4 Objetivo

Definir las características generales del Hostal Posada del Ángel desde sus inicios hasta la actualidad mediante sus características principales como la ubicación, los antecedentes, historia y sus servicios; esto servirá para tener un conocimiento general del establecimiento del objetivo de la investigación. El objetivo principal del hostel es brindar un buen servicio y satisfacer las necesidades de los huéspedes ofreciendo una estadía agradable y amena. Diagnosticar la situación actual del establecimiento en cuanto a la aplicación de buenas prácticas del turismo sostenible Rainforest Alliance y por ultimo desarrollar estrategias de mejora de buenas prácticas sostenible en el hostel.



Universidad de Cuenca

2. CAPITULO: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL EN CUANTO A LA APLICACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE RAINFOREST ALLIANCE.

2.1 Ámbito Empresarial

Este punto es esencial para la sostenibilidad debido a que la empresa puede tener todos los recursos necesarios, pero si no se gestionan de la manera correcta, la organización no podrá seguir progresando, por lo cual es necesario tener un manejo adecuado de este ámbito que contribuya positivamente al beneficio de los huéspedes, empleados, la comunidad local y sus propietarios.

2.1.1 Política de Sostenibilidad

Es necesario que todo establecimiento sea hotelero o no, tenga medidas que ayuden a trabajar de forma conjunta en los aspectos económico, social y ambiental, con la finalidad de contribuir positivamente con el medio donde vivimos, para que de esta forma se convierta en una política de sostenibilidad, que es primordial en toda empresa. El Hostal Posada del Ángel actualmente no cuenta con una política de sostenibilidad establecida; tampoco tienen establecida una misión, visión; hablando de valores empresariales los tiene, pero son básicos y mantienen por escrito en la recepción, en una pizarra que no se observa a simple vista; los valores son respeto, responsabilidad, honradez, puntualidad.

2.1.2 Política Empresarial

De acuerdo a la Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible Rainforest Alliance, las políticas empresariales son herramientas que ordenan y estructuran la empresa, no negociables y de cumplimiento obligatorio y de esta forma canali-



Universidad de Cuenca

zar esfuerzos para cumplir objetivos de los tres ámbitos de la sostenibilidad. (RAINFOREST ALLIANCE , 2005, pág. 3)

Asimismo, dentro de esta política se tendrá:

- *Política de servicio*

En el Hostal Posada del Ángel es fundamental el servicio, ya que tratan de superar las expectativas de los huéspedes y a la vez tratan de fidelizar a sus clientes con su atención de calidad.

- *Política ambiental*

El establecimiento cuenta con una política ambiental empírica plasmada en un manual del hostel realizada por la Ing. Ángela Hernández, además realizan actividades de reciclaje, separación de desechos orgánicos e inorgánicos, tienen válvulas de reducción de agua, y en las puertas de los cuartos de baño se encuentran letreros que incentivan a usar las toallas más de una vez. En cuanto a energía no pueden hacer más que recomendar al huésped que apague la luz y tv cuando salga de la habitación; otro aspecto positivo es también que cuentan con focos ahorradores.

- *Política social*

Se colabora con el barrio San Sebastián, el Gran Cove y conjuntamente con los directivos, se hace labor social con el asilo Miguel León, realizando una tarde de té una vez al año, y también con diferentes donaciones monetarias y lencería que el hostel da de baja.



Universidad de Cuenca

- *Política de gestión humana*

En el establecimiento antiguamente había un manual donde los empleados podían guiarse en cuanto a sus funciones y responsabilidades, pero como los trabajadores y los propietarios llevan varios años ejerciendo, el gerente decidió que ya no era necesario utilizar el manual, sin embargo, poseen un organigrama donde detallan las diferentes áreas del hostel y su personal. **(Anexo 1 Organigrama Hostel Posada del Ángel pag. 198)**

- *Política de seguridad*

Es una política muy importante dentro del establecimiento de alojamiento para todo el personal y, en general, para las personas que visitan el hostel.

El Hostel Posada del Ángel se guía en el plan de seguridad del ministerio de trabajo ecuatoriano donde se pueda visualizar los diferentes riesgos laborales y cómo prevenirlos; la gerente manifestó que a los empleados se les da todas las herramientas necesarias para que realice su trabajo sin sufrir ningún daño, por ejemplo, el uso de mascarillas, guantes, mallas de cabello y el uniforme completo.



Ilustración 8 Camarera
Fuente: propia
Autores: Ana Lucia Juca, Jessica Chimbo.
Fecha: 7 de junio de 2019



Universidad de Cuenca

2.1.3 Planificación

Otro punto importante es la planificación estratégica de diferentes actividades que plantea el establecimiento para alcanzar los objetivos planteados, ya sea a corto, mediano y largo plazo; así también establecer diferentes técnicas que tendrán que realizar para cumplir dichas metas. El Hostal Posada del Ángel cuenta con un sistema básico y general de planificación, establecida verbalmente entre empleador y empleados, ya que los trabajadores llevan años laborando en el mismo puesto.

2.1.4 Gestión de la Calidad

El Hostal Posada del Ángel no ha recibido ningún tipo de certificación ambiental, únicamente monitorea las diferentes plataformas, por ejemplo de booking, TripAdvisor, revisan las calificaciones, comentarios y también mediante sugerencias que les hacen sus clientes fieles, por lo cual se dan acciones correctivas para mejorar la calidad del servicio, un punto a su favor es que tiene una buena reputación en las plataformas digitales de hospedaje, las cuales se evidenciarán en imágenes capturadas de dichas plataformas.



Ilustración 9 calificación Best Rated
Título: Calificación al Hostal Posada del Angel
Autores: Ana Lucia Juca y Jessica Chimbo
Fuente: Hostal Posada del Angel
Fecha: 7 de junio de 2019



Ilustración 10 Reconocimiento
Turismo Ecuador.
Autores: Ana Lucia Juca y Jessica Chimbo
Fuente: Hostal Posada del Angel
Fecha: 7 de junio de 2019



Ilustración 12 Ubicación Hostal Posada del Ángel.
Título: Fachada
Autor: Daniel Hernández
Fuente: Hostal Posada del Ángel
Fecha: 7 de Junio de 2019

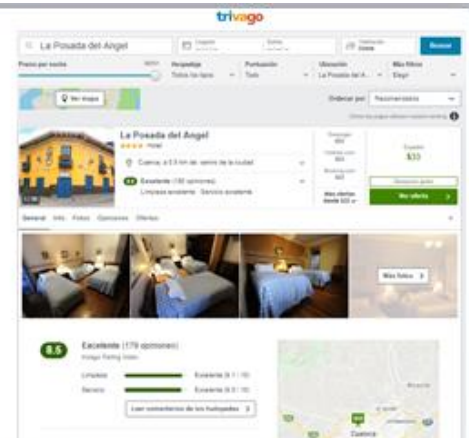


Ilustración 13 Calificación Trivago Hostal Posada del Ángel.
Autor: Trivago
Fuente: <https://www.trivago.com.ec/cuenca-443281/hotel/la-posada-del-angel-1038492>
Fecha: 17 de junio de 2019

2.1.5 Procesos y Procedimientos

Los compendios con diferentes procesos son muy significativos dentro del hostel, ya que, por esto, ofrecen distintas pautas para la ejecución de las actividades. El Hostal Posada del Ángel no cuenta con ningún tipo de manual de procedimientos, únicamente se les indica que se encuentra una lista impresa en la lavandería las tareas que tienen que hacer, siguiendo los parámetros o estándares establecidos.

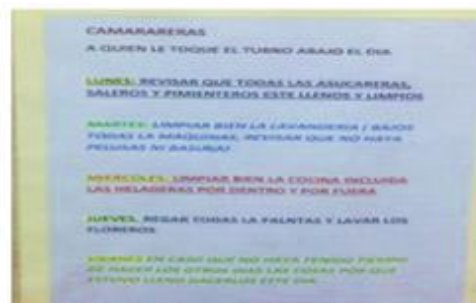


Ilustración 16: Horarios y actividades de camarería Hostal Posada del Ángel
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Universidad de Cuenca

2.1.6 Administración y dirección

El área administrativa del Hostal Posada del Ángel está a cargo del propietario del establecimiento, el Sr. Daniel Hernández, quien se encarga de todos los pagos a RRHH, toma las decisiones más relevantes, se encarga también de contratar el personal que necesita la empresa. Él también es quien asigna distintas tareas o responsabilidades que se deben realizar dentro del establecimiento; de la parte publicitaria y mercadeo se encarga su hijo Daniel Hernández, mientras que su otra hija, Ángela Hernández, se encarga del departamento de ventas y cobros, pago y envíos de facturas a las empresas, también las retenciones entre otras funciones.

El Hostal Posada del Ángel, tiene buena relación con los diferentes proveedores y empresas donde adquiere los productos. Cuentan con muchos proveedores locales. A continuación, se verá más detallado.

- **Nombre de los proveedores**



Productos	Proveedores Locales
Los amenities y algunos productos de limpieza	Supermaxi
Productos de limpieza	Produlimpio [®] ,
Frutas y lácteos.	Mercado 3 de Noviembre, Supermaxi
Productos de oficina	Papelería Soto
Productos plásticos	Pica
Algunos productos ya elaborados como humitas que se ofrece algunas veces en el desayuno.	Sra. María Vera
Huevos	Sr. Martin Neira
Pan	Sr. Fernando Baculima

Tabla 3 Proveedores
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 29 abril de 2020

2.1.8 Monitoreo y Acciones Correctivas

El monitoreo se realiza diariamente, por ejemplo, se revisan habitaciones, que estén correctos los amenities, que estén limpias las toallas, que este correcto todo para recibir a los huéspedes, y si hay algún problema se les llama la atención personalmente en el momento que se requiera, no se realizan reuniones periódicas, pero cuando el caso lo amerite si las realizan con todo el personal, pero todo el monitoreo y acciones se las realizan verbalmente.

2.1.9 Gestión de Recursos Humanos

Dentro del Hostal Posada del Ángel el ambiente laboral es bueno y agradable; se mantiene una relación cordial y respetuosa entre los empleados y sus jefes. El personal que labora en el establecimiento lleva años ejerciendo la misma función



Universidad de Cuenca

por lo cual conocen muy bien sus responsabilidades, no se ha realizado cambios dentro de las áreas.

2.1.10 Manuales de Puestos y Procedimientos

El Hostal Posada del Ángel no cuenta con ningún manual donde estén detallados las áreas y funciones que deben seguir en cada una de ellas. En cuanto al reglamento interno se rigen al del Ministerio de Trabajo y Salud, los cuales se encuentran exhibidos en recepción.



Ilustración 17 Reglamento Interno de Trabajo

Autores Ana Juca, Jessica Chimbo

Fuente Propia

Fecha 12 de septiembre de 2019

2.1.11 Capacitación del Personal

El personal del hostal no ha recibido ningún tipo de capacitación, solamente se les instruye básicamente en las tareas que deben realizar, cuando hay algún problema o queja del huésped se les llama la atención de forma personal y tratan de solucionarlo para que no vuelva a pasar.



Universidad de Cuenca

2.1.12 Evaluación del desempeño

En el tiempo que lleva funcionando el hostel no se ha realizado una evaluación organizada del desempeño de los empleados, aunque la Ing. Ángela Hernández, está continuamente controlando todas las actividades que se ejecutan en el establecimiento.

2.1.13 Gestión Financiera Contable

La gestión financiera es fundamental dentro del hostel, por lo cual el establecimiento toma con mucha delicadeza este departamento, ya que constituye la base para la toma de decisiones que define el futuro del establecimiento, este departamento es manejado por una contadora externa.

2.1.14 Sistema Financiero y Contable

El área administrativa está a cargo del Sr. Daniel Hernández, quien es el gerente del hotel, el maneja todas las cuentas del establecimiento y toma las decisiones de inversión, financiamiento y de cómo se invertirán las ganancias que genera el hostel.

La inversión con la que la empresa inició 22 años atrás fue con un capital aproximado de \$400.000 dólares, el cual consiguieron mediante un préstamo bancario.

2.1.15 Presupuestos

No tienen un presupuesto exacto para cada departamento, sino más bien un presupuesto general para diferentes gastos.



PRODUCTOS	TIEMPO	PRESUPUESTO
Papel higiénico	Cada mes	\$ 90.00
Amenities	Cada mes	\$ 70.00
Frutas	Miércoles /cada semana	\$ 40.00
Productos para el desayuno (café, pan, leche)	Cada semana	\$ 40.00

Tabla 4. Presupuesto Hostal Posada del Ángel

Autores Ana Juca, Jessica Chimbo

Fuente Propia

Fecha 12 de septiembre de 2019

El presupuesto destinado para el pago del personal y seguros es aproximadamente 5.000 dólares. Teniendo en cuenta que trabajan con un total de 7 personas fijas (4 recepcionistas y 3 camareras) y 2 personas que trabajan el fin de semana.

2.1.16 Gestión de Seguridad

El establecimiento cuenta con extintores, mangueras contra incendios, botón de auxilio, cámaras de seguridad en todo el hostel, cámaras comunitarias y cámaras internas, señalización en todo el establecimiento, iluminación en la parte interna y externa del establecimiento, además tiene una habitación para personas discapacitadas que se encuentra en planta baja. En cuanto al personal de ama de llaves utilizan el uniforme correcto, además se les entrega guantes, mallas para el cabello, mascarillas, corcets para que realicen sus actividades correctamente.



Universidad de Cuenca



Ilustración 18 Extintor Hostel Posada del Ángel
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019

2.1.17 Gestión de comunicación y mercadeo

2.1.18 Comunicación

Para dar a conocer al hostel se utiliza el internet en las páginas de Booking.com, TripAdvisor, Trivago, Hoteles.com, entre otros; donde muestra todos los servicios que oferta, brindando además la posibilidad de hacer reservas en línea, utilizan muy poco las redes sociales (Facebook) y ya no realizan publicaciones en la página web porque no les ha resultado ya que los huéspedes prefieren las plataformas de búsqueda de hospedaje; pero el canal de comunicación que más utilizan son las agencias de viaje y con la que más trabajan es Eco Led.

2.1.19 Mercadeo

Siempre tratan de fidelizar a los huéspedes mediante la calidad del servicio haciéndoles sentir como en su casa para que el huésped regrese. En cuanto a la competencia trabajan conjuntamente; es decir se apoyan mutuamente, en momentos de sobreventa.



Universidad de Cuenca

El Sr. Daniel Hernández Bizzotto es el encargado de planes de marketing y de crear ofertas para llamar al público en las temporadas bajas, también se encarga de ir a las reuniones a la Cámara de Turismo de la Ciudad de Cuenca para promocionar al hostel.

A continuación, se presenta un cuadro resumen del pilar económico en el cual se detalla cada punto descrito dentro de los subámbitos y los cálculos se pueden visualizar de mejor manera a continuación, el valor total lo conseguimos luego de realizar una regla de tres haciendo una sumatoria total de todos los seis subámbitos, los cuales tienen un valor de 100 puntos, de esa sumatoria se obtuvieron 600 puntos que representa al 100% de cumplimiento y de ahí se verifica los puntos que el hostel cumple y los que no y se saca un total, luego se realiza una regla de tres y obtuvimos el resultado reflejado al final de la tabla.

2.1.20 CUADRO DE CALCULOS PORCENTUALES DEL AMBITO EMPRESARIAL “HOSTAL POSADA DEL ANGEL

- **Subámbito: Gestión de la Sostenibilidad**

Según la guía Rainforest Alliance dentro de este Subámbito se tiene un total de 17 puntos que y de acuerdo a lo investigado dentro del Hostal Posada del Ángel se cumplen solamente 6 puntos; por lo cual se sacará el porcentaje de cumplimiento y se procederá a realizar una regla de 3.



- **Subámbito: Gestión de la Sostenibilidad**

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD				
PUNTOS	Calificación	Cumplimiento	Justificación	Evidencias
1. Posee una visión y política de sostenibilidad.	0	NO CUMPLE	El establecimiento no cuenta con una visión escrita, todo es verbal, pero para el hostel es fundamental el cuidado del medio ambiente y dar un buen servicio.	-----
2. Tenga una misión empresarial concreta que haga realidad la visión.	0	NO CUMPLE	No cuentan con misión escrita, pero se basan en brindar un buen servicio.	-----



3. Tiene Valores Empresariales	0	NO CUMPLE	El hostel no cuenta con valores empresariales escritos.	-----
4. Determine que todas las acciones empresariales respondan a políticas y normas claras y definidas.	0	NO CUMPLE	No poseen una política sostenible, de tal forma que este punto no se puede cumplir	-----
5. Todas las acciones empresariales cumplen con los procesos y procedimientos establecidos en un Plan Estratégico de la empresa.	1	SI CUMPLE	Uno de los propietarios del hostel realizó su tesis, la misma que es un plan de calidad el que contiene por escrito los procesos y procedimientos que deberá cumplir la empresa	ANEXO 2 PAG. 198



6. EL Hostal posee reglas y normas para cada departamento y área de la empresa, así como para cada trabajador, su puesto y sus funciones específicas.	1	SI CUMPLE	En el plan de calidad realizado para el hostal se ve claramente y por escrito las diferentes características de cada departamento.	ANEXO 3 PAG. 217
7. El hostal tiene reglas y normas para cada proceso y procedimiento.	1	SI CUMPLE	Si cuenta con reglas y normas, como evidencia se tiene el plan de calidad de la Gerente del establecimiento.	ANEXO 4 PAG. 219




8. El hostel posee alguna política de Servicio donde establece el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, requerimientos y deseos de los clientes.	1	SI CUMPLE	El hostel siempre brinda el mejor servicio para poder satisfacer las expectativas de los huéspedes y posee varias políticas de servicio para lograr satisfacer las necesidades de sus clientes.	ANEXO 5 PAG. 220
9. El hostel posee alguna política Ambiental que determine las acciones, comportamientos y compromiso de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente.	1	SI CUMPLE	El Hostel posee una política ambiental que consta dentro del plan estratégico que se propuso en el año 2011, aunque no se toma en cuenta; para ellos es primordial el reciclaje de desechos orgánicos e inorgánicos, el ahorro de agua y energía, que lo cumplen activamente y a diario en el establecimiento.	ANEXO 6 PAG. 220



10. El hostel posee alguna Política Social con reglas y normas de comportamiento de la empresa y sus trabajadores, con la sociedad y con la comunidad en donde se encuentra.	1	SI CUMPLE	En cuanto a los trabajadores, si existe una política escrita referida al trato y remuneración justa. Pero de forma verbal tienen como política el trato justo con los proveedores locales; además brindan ayuda al asilo Miguel León donando sabanas, almohadas y en algunos casos comida.	ANEXO 7 PAG. 221
11. El hostel posee alguna política de Gestión Humana para determinar cómo se administrará a los trabajadores, el desarrollo que tendrán en la empresa y los objetivos que la empresa espera de ellos.	1	SI CUMPLEN	El hostel tiene una política, pero en esta no especifica la administración ni el desarrollo ni los objetivos que la empresa espera que cumplan, pero se rigen al reglamento interno de trabajo ecuatoriano.	ANEXO 8 PAG. 225



12. El hostel tiene alguna política de Seguridad que propone acciones concretas de seguridad y salubridad, cuidado del personal, equipo, herramientas, recursos, seguridad en la gestión de servicios, entre otros.	1	SI CUMPLE	Si cuentan con políticas de seguridad y siempre están pendientes de la seguridad de los huéspedes con cámaras tanto internas como externas. A los empleados se les proporciona todo el equipamiento de seguridad como por ejemplo guantes, gorra, mascarillas, uniforme entre otras.	 <p>Anexo 9 PAG. 227</p>
PLANIFICACIÓN				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
13. El hostel define de manera clara su producto y servicio.	0.5	CUMPLE PARCIALMENTE	El hostel si define de manera clara su producto es el alojamiento, pero no lo tiene por escrito ni lo exhibe en su página web para así hacer más publicidad de su establecimiento y lo que está haciendo.	ANEXO 10 PAG. 231



14. El hostel establece políticas y procedimientos financieros.	0	NO CUMPLE	No tienen políticas, pero tienen una contadora externa que es la encargada de llevar toda la parte financiera. Se realizan facturas electrónicas, retenciones, anexos y roles de pago. La hoja de ingresos y egresos de caja.	-----
15. El hostel organiza el personal y plan de acción siguiendo su política de sostenibilidad.	0	NO CUMPLE	Como se mencionó, el hostel carece de una política sostenible, pero de forma intrínseca realiza actividades dirigidas a cuidar el medio y ahorrar los recursos agua y energía.	-----
16. El hostel realiza unas sesiones de planificación estratégica para definir claramente su visión y misión empresarial y cómo alcanzarla.	0	NO CUMPLE	El hostel si realiza sesiones de planificaciones, pero solo en caso de feriados o épocas altas donde se deben realizar funciones extras; por ejemplo, en navidad se designa a una persona que llene las tarjetas para los huéspedes, las camareras en épocas bajas se les designa limpiar profundamente las áreas comunes e implementos decorativos.	-----



17. El hostel diseña planes de acción concretos que le permitan trabajar en todas las áreas.	0	NO CUMPLE	Podemos evidenciar que cuenta con planes de acción para cada departamento que se encuentran plasmados en el plan de calidad que poseen, pero no se llevan a cabo.	ANEXO 11 PAG. 231
TOTAL 17 PUNTOS = 100	CUMPLE 9.5 PUNTOS			

Según la guía Rainforest Alliance dentro de este subámbito tiene un total de 17 puntos que y de acuerdo a lo investigado dentro del Hostal Posada del Ángel se cumplen solamente 6 puntos; por lo cual se sacará el porcentaje de cumplimiento y se procede a realizar una regla de 3.

CALCULO

17	100%	55,88%
9.5	? =	



De esta forma se obtiene que en el subámbito gestión de la sostenibilidad en el Hostal Posada del Ángel cumple un 55.88% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance no tienen políticas y procedimientos financieros, no organiza a su personal de acuerdo al plan de acción que posee y el hostal no realiza sesiones de planificación estratégica constante.

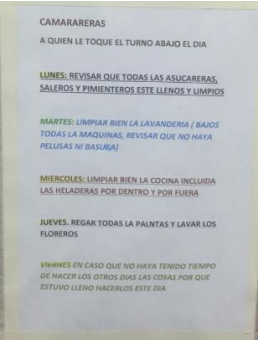
2.7.2 SUBMAMBITO: GESTION DE CALIDAD.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
PUNTOS	CUMPLIMIENTO	CALIFICACION	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIAS
1. El hostal tiene un listado detallado de las acciones a realizar para cada área y/o puesto de trabajo.	1	SI CUMPLE	Si cuenta y se puede evidenciar en el plan de calidad donde detallan con precisión cada función y cada área de trabajo	ANEXO 12 PAG 240



2. El hostel tiene definidos la descripción específica de los objetivos y metas que se buscan alcanzar.	0	NO CUMPLE	No tienen por escritos los objetivos o metas que se pretende alcanzar a corto o largo plazo, pero cada mes se plantea como objetivo verbal vender todas las habitaciones y monitorear las acciones que hagan falta mejorar en el establecimiento; mediante comentarios de las redes sociales, TripAdvisor, Booking entre otros.
3. El hostel tiene un cronograma de tiempos para realizar diferentes acciones u objetivos.	0	NO CUMPLE	No cuenta con cronograma el hostel.
4. El hostel tiene un listado del personal que tendrá a su cargo la implementación de las acciones y los pasos específicos que tienen que darse en cada actividad.	0	NO CUMPLE	Solo poseen un listado de sus colaboradores además del puesto que ocupan y el sueldo que recibe; además se maneja roles de pago y se rige al reglamento interno de trabajo, pero no especifica qué persona está a cargo de cada área.




5. El hostel tiene un calendario, con fechas asignadas de inicio y terminación de cada fase.	0	NO CUMPLE	No cuenta
6. El hostel determina la responsabilidad de cada empleado, en cada acción.	1	SI CUMPLE	Se les designa las actividades que tiene que realizar cada uno de los empleados del hostel. Se les monitorea visualmente.	 <p>ANEXO 14 PAG 245</p>
7. El hostel Describe cada actividad y cada programa en cuadros e imágenes que apoyen el entendimiento del proceso o procedimiento.	0	NO CUMPLE	No lo realizan




8. El hostel establece el tipo, cantidad, formato y calidad de los reportes que se generarán en cada actividad o programa.	0	NO CUMPLE	No tienen reportes
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
9. El hostel Coordina sistemáticamente los recursos de la empresa, mediante la planificación, definición de objetivos y metas, y gestiona en función de la calidad y de la sostenibilidad.	0.5	CUMPLE PARCIALMENTE	Revisan la ocupación de todo el año. Cuando el hostel esta con baja ocupación se les da tarifas especiales. Época alta se dan las tarifas rack.	ANEXO 15 PAG 246



10. El hostel Desarrolla un Plan de Trabajo para cada área, departamento y puesto de la empresa.	1	SI CUMPLE	Si cuentan y está en el plan de calidad del hostel donde se define de forma clara un plan de acción para cada departamento.	ANEXO 11 PAG 231
11. El hostel Integra las áreas de servicios, finanzas, suministros, recursos humanos y mercadeo, hacia objetivos y metas comunes.	1	SI CUMPLE	Siempre trabajan en conjunto con todos los departamentos porque el hostel saga adelante y brindar un buen servicio.	ANEXO 16 



12. El hostel establece cronogramas, procesos y procedimientos comunes en el plan de trabajo.	0	NO CUMPLE	Por escrito no porque lo van manejando según la ocupación o el transcurso del tiempo y depende de la temporada
13. El hostel toma decisiones para llevar a cabo buenas inversiones y excelentes resultados.	1	SI CUMPLE	Si toma decisiones para obtener buenos resultados, por ejemplo han mejorado las habitaciones, las ventanas aisladas, la lencería de buena calidad, también el desayuno ha mejorado de acuerdo a los comentarios de los huéspedes y con esto se ha logrado que los huéspedes regresen.	



SUMINISTROS Y PROVEEDORES				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
14. El hostel Coordina con los proveedores: tiempos de crédito, sistemas de pago-cobro, políticas y tiempos de despacho, entre otros.	1	SI CUMPLE	Si se coordina con cada uno de los proveedores; por ejemplo, al distribuidor de huevos va cada jueves en la tarde y se les cancela enseguida. El proveedor de productos de limpieza se coordina mínimo 15 días para el pago después de la entrega. Cámara de turismo, asociación hotelera generalmente se cancela los primeros días del mes por la afiliación.	ANEXO 17 PAG 256



15. El hostel Organiza con los proveedores toda la información, Mantiene información sobre cantidades de pedidos-despachos, inventarios en bodega, requerimientos a futuro y proyecciones de venta	0	NO CUMPLE	El inventario lo realizan una vez al año, y no lleva registro de los despachos de bodega.
16. El hostel tiene un acuerdo con la logística de pedidos, despachos, entregas, fechas, tiempos, lugares, etc. Debe ser coordinado entre la empresa y el proveedor.	1	SI CUMPLE	Si se coordina conjuntamente con la empresa que les provee productos de limpieza y algunos productos alimenticios.	ANEXO 17 PAG 256
17. El hostel especifica políticas para la selección de proveedores.	0	NO CUMPLE	No cuentan con políticas escritas, pero siempre buscan que el producto sea de buena calidad.



MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
18. El hostel Define cuáles aspectos deben ser monitoreados para asegurar que sus productos y servicios sean de calidad.	1	SI CUMPLE	El hostel se basa en los comentarios de las redes sociales, cuentan también con un libro de comentarios. Antes realizaban encuestas pero a los huéspedes no les gustaba realizar las mismas ya que para ellos es pérdida de tiempo, también revisan las cámaras, lo hacen todos los días.	ANEXO 18 PAG 256
19. El hostel Especifica los aspectos que se deben monitorear para asegurar que sus procesos y procedimientos sean los adecuados para lograr sus objetivos.	1	SI CUMPLE	Si lo realizan y de acuerdo a los comentarios en Booking, TripAdvisor y redes se fijan cuáles son las mayores quejas y en qué área y realizan acciones para mejorar conjuntamente con el personal.	ANEXO 18 PAG 257



20. El hostel Determina el cumplimiento (cantidad y calidad) de cada proceso y procedimiento y los compara con los objetivos definidos en la sostenibilidad de la empresa.	0	NO CUMPLE	Monitorea el cumplimiento de cada proceso de forma directa y corrigiéndolo en ese instante, con ejemplos y practica constante.
21. El hostel realiza un monitoreo permanentemente, durante todo el transcurso del año.	0.5	CUMPLE PARCIALMENTE	Si mediante observación directa a cada colaborador del establecimiento y se corrige en el momento de forma motivacional	ANEXO 19 PAG 258
22. El hostel aclara los indicadores de monitoreo y evaluación que se utilicen, para que de fácil interpretación para todos los participantes.	0.5	CUMPLE PARCIALMENTE	Se les monitorea para saber si realizaron un buen o mal trabajo; si los empleados brindan buena atención a los huéspedes se les felicita por su buen trabajo; y también los corrigen cuando no hacen un trabajo bueno. No se realiza evaluación	ANEXO 19 PAG 259



23. El hostel transforma los resultados del monitoreo, en acciones correctivas y/o preventivas que le permitan mejorar sus resultados.	0.5	CUMPLE PARCIALMENTE	En las acciones o servicios que sean posibles mejoran al máximo, pero en infraestructura hacen lo mejor posible ya que es una casa colonial que les hace imposibles hacer cambios bruscos. Por ejemplo, se ha mejorado el desayuno, se aislaron las ventanas, se colocó piso flotante, se implementó una habitación para personas discapacitadas, todos los cuartos de baño tienen agarraderas.	ANEXO 20 PAG 259
TOTAL 23 puntos	Cumple 13 puntos			



CALCULO:

16	100%	21.88 %
3.5	? =	

De esta forma se obtiene que en el subámbito gestión de recursos humanos en el Hostal Posada del Ángel cumple un 21.88% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance en el hostel los colaboradores no tienen la oportunidad de ascender de puesto ya que es un negocio familiar, no desarrolla un plan de formación para los empleados, no cuentan con un archivo de personal, no tienen un manual para cada puesto de trabajo, no realizan capacitaciones para cada puesto de trabajo, no se ha actualizado el plan de calidad que poseen y no realiza evaluaciones al personal.



2.7.3 **Subámbito:** Gestión de Recursos Humanos

SUBAMBITO 3: GESTION DE RECURSOS HUMANOS				
PUNTO	CALIFICA- CION	CUMPLI- MIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
1. El hostel Conoce a cada colaborador, su historia y su presente. (realiza análisis y diagnósticos basados en pruebas, exámenes, entre otros).	1	SI CUMPLE	Si se cumple ya que es una empresa pequeña y hay pocos empleados y ha sido posible llegar a conocer las historias de todos. Se les ayuda en lo que se puede a todos por igual desde el Gerente hasta las camareras.	ANEXO 20 PAG 260
2. El hostel Identifica lo que un colaborador puede hacer ahora y en el futuro, en función de sus capacidades y Proyecta sus competencias actuales para analizar hasta que nivel puede llegar.	0	NO CUM- PLE	No cumple, ya que se analiza empíricamente a cada empleado para saber si pueden cooperar en otra área, pero con el fin de ascender de puesto ya que es un hostel pequeño y de carácter familiar.



3. El hostel determina la distancia/diferencia que existe entre lo que el puesto demanda actualmente y lo que el colaborador hace efectivamente, para definir las acciones correctivas y de capacitación para llevarlo a su nivel de máxima competencia.	0.5	CUMPLE PARCIALMENTE	Se monitorea a cada colaborador y se ve qué trabajador está desempeñándose más o tiene más horas de trabajo y se trata de beneficiarlo o premiarlo de alguna manera, por ejemplo pequeños bonos o un día más de descanso o con permisos.	ANEXO 20 PAG 260
4. El hostel Desarrolla un plan de formación para cada colaborador. Definir detalladamente cada aspecto de la capacitación que se le dará al colaborador para llevarlo a su nivel de máxima competencia.	0	NO CUMPLE	Dentro del hostel no se realiza un plan de formación, pero se le aconseja al empleado que vaya a las capacitaciones gratuitas que realizan la asociación hotelera o la cámara de turismo.
5. El hostel Maneja información de un archivo de personal, que le permita tomar decisiones para cambios internos de forma inmediata.	0	NO CUMPLE	No cuenta



MANUAL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
6. El hostel Desarrolla un manual para cada puesto de trabajo en su empresa, en el cual detalla las responsabilidades que se esperan del mismo.	0	NO CUMPLE	No cuenta con manual para cada puesto de trabajo sino más bien con un plan de calidad que abarca todos los procesos y funciones dentro de cada departamento.
7. El hostel detalla de manera clara y precisa los procedimientos que están a cargo de cada miembro del personal.	1	SI CUMPLE	Si cuenta detallada y claramente en el plan de calidad.	ANEXO 14 PAG 245



8. El hostel realiza Capacitación a las personas, y realiza consultas periódicas para valorar la pertinencia y utilidad de sus manuales.	0	NO CUMPLE	No realiza capacitaciones
9. El hostel Incorpora las sugerencias que sean pertinentes en sus manuales para que estén actualizados siempre.	0	NO CUMPLE	No cuentan con manuales, pero toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores



CAPACITACION DEL PERSONAL				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
10. El hostel Proporciona oportunidades a su personal para un continuo desarrollo no sólo en sus puestos actuales, sino también en otras funciones para las que el colaborador puede ser considerado.	0	NO CUMPLE	Se les brinda el apoyo y la comodidad y si los empleados cuentan con otro trabajo con un puesto mejor se les comprende y entiende, pero dentro del establecimiento no pueden llegar a un puesto superior ya que el hostel es pequeño.
11. El hostel Cambia la actitud de sus trabajadores, creando un clima más propicio y armonioso en toda la empresa, aumentando la motivación para que sean más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.	1	SI CUMPLE	Siempre se les motiva a los empleados para que realicen bien su trabajado y se les motiva con algún tipo de incentivo.	ANEXO 21 261



EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
12. El hostel hace evaluaciones periódicas y permite que sus trabajadores conozcan y participen de la evaluación.	0	NO CUMPLE	No realiza evaluaciones
13. El hostel para evaluar toma en cuenta la calidad de trabajo y cantidad de trabajo de cada área empresarial y de cada trabajador.	0	NO CUMPLE	No realiza evaluaciones
14. El hostel para evaluar toma en cuenta el conocimiento del puesto, iniciativa de cómo planifica y controla el área/trabajador el uso de recursos y control de costos.	0	NO CUMPLE	No realiza evaluaciones, pero hay que tomar mucho en cuenta que siempre toma en cuenta y felicita a los empleados que se desempeñen de la mejor manera y tengan buena actitud.



15. El hostel para evaluar toma en cuenta las relaciones con los compañeros, con los superiores, con los inferiores y con el público. Liderazgo, dirección y desarrollo de los subordinados.	0	NO CUMPLE	No evalúa, pero toma en cuenta e incentiva el tener buena armonía dentro del ambiente laboral paraqué de esta forma puedan desempeñarse de la mejor manera y no pierdan la motivación
TOTAL 16 puntos	Cumple 3.5 puntos			

CALCULO:

16	100%	21.88 %
3.5	? =	

De esta forma se obtiene que en el subámbito gestión de recursos humanos en el Hostal Posada del Ángel cumple un 21.88% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance en el hostel los colaboradores no tienen la oportunidad de ascender de puesto ya que es un negocio familiar, no desarrolla un plan de formación para los empleados, no cuentan con un archivo de personal, no tienen un manual para cada



puesto de trabajo, no realizan capacitaciones para cada puesto de trabajo, no se ha actualizado el plan de calidad que poseen y no realiza evaluaciones al personal.

2.7.4 Subámbito: Gestión Financiera Contable.

SISTEMA FINANCIERO CONTABLE				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
1. El hostel Contrata personal profesional en el campo financiero y contable, así como asesores profesionales, certificados en cada área.	1	SI CUMPLE	En el campo financiero cuentan con una contadora externa muy profesional y con un título de contadora, la cual se encarga de todos los procesos contables del hostel. En cuanto a recepción son personas con estudios relacionados con el campo hotelero como turismo e idiomas, y en el departamento de ama de llaves cuentan con personas expertas en su área con años de experiencia	ANEXO 21 PAG 262



2. El hostel desarrolla un programa de capacitación en temas financieros y contables, que le permita atender las áreas débiles en la gestión de la empresa.	0	NO CUMPLE	No cumple	-----.
3. El hostel tiene un Manual de Procedimientos financieros y contables que le asista al realizar monitoreos periódicos, para que cuente con información oportuna en la toma de decisiones.	0	NO CUMPLE	No cumple	-----
4. El hostel Realiza auditorías externas de las áreas financieras contables.	1	SI CUMPLE	Si realiza auditoría externa	ANEXO 22 PAG 262



PRESUPUESTOS				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
5. En el hostel Desarrollan un presupuesto maestro: Presupuesto general de toda la empresa.	0	NO CUMPLE	No lo realizan, mucho influye el aspecto social del país.
6. En el hostel Preparan presupuestos intermedios para periodos concretos de tiempo.	0	NO CUMPLE	No cumple porque se hacen presupuestos intermedios	-----
7. En el hostel Los presupuestos operativos: Detallan el uso de todos los recursos económicos de la operación de la empresa.	0	NO CUMPLE	No se lleva un control minucioso, más bien solo se anota lo que se gasta y se comunica ya que es un negocio familiar.	-----



8. En el hostel Los presupuestos de inversiones: Especifican el uso de los recursos económicos destinados al crecimiento, compra de bienes o activos, etc.	1	SI CUMPLE	Si cumple ya que todos los recursos que se usan son notificados y anotados de forma inmediata	ANEXO 23 PAG 263
TOTAL 8 puntos	Cumplen 4 puntos			

CALCULO

8	100%	50%
4	? =	


De esta forma se obtiene que en el subámbito gestión financiera y contable en el Hostel Posada del Ángel cumple un 50% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance el hostel no desarrolla planes de capacitación a su personal contable ya que cuenta con una contadora externa, no tiene un manual de procedimientos y procesos contables, no cuentan con un presupuesto general o maestro, no preparan presupuestos internos y solo se hace registro diario de todos los gastos.





2.7.5 Subámbito: Gestión de Seguridad

PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
1. En el hostel se Identifican los riesgos y se elabora "escenarios de riesgo" para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas.	1	SI CUMPLE	Cuentan con un plan de riesgo del ministerio de trabajo. Además, tienen: Extintores, salidas de evacuación, hasta el día de hoy el hostel no ha tenido ningún tipo de accidente Las duchas cuentan con agaraderas y rodapiés de material antideslizante. Además tienen El botón del ECU911.	ANEXO 8 PAG 226
2. En el hostel se Categoriza los riesgos en altos, medios, bajos y tome acciones adecuadas para minimizar o eliminar el riesgo.	0	NO CUMPLE	No tienen categorizado por escrito pero para ellos las escaleras son uno de los lugares más peligrosos. En la parte superior se le arregló para que sean antideslizantes. También se han implementado letreros de precaución en lugares que pueden tener riesgos.




3. En el hostel se Identifica los diferentes peligros (reales y potenciales) que puedan afectar a la empresa, a sus trabajadores y a los visitantes.	1	SI CUMPLE	Si cumple, ya que se rigen al plan de riesgos del ministerio de trabajo y tiene los implementos y la señalización en los lugares que lo necesitan.	ANEXO 8 PAG 226 ANEXO 20 PAG 260
4. En el hostel se Desarrolla planes que minimicen las situaciones de riesgo y peligro.	0	NO CUMPLE	Si cumple ya que los empleados han tomado cursos de primeros auxilios para que puedan ayudar en cualquier incidente que se presente, además se ha puesto señalización para que se preven-gan accidentes.
5. En el hostel se Realizan planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades.).	1	SI CUMPLE	Se cuenta con el plan de emergencia del ministerio de trabajo, además de capacitaciones del cuerpo de bomberos.	 ANEXO 8 Y ANEXO 20




6. En el hostel se Lle- va a cabo planes preventivos y se da a conocer a los trabajadores y a los visitantes.	0	NO CUMPLE	No cuenta con planes pre- ventivos pero si con medidas que han permitido no tener accidentes hasta el día de hoy	-----
7. En el hostel buscan asesoramiento pro- fesional en aque- llas áreas que re- quieran soluciones técnicas especifi- cas.	1	SI CUMPLE	Si cuenta con un profesional gasfitero y otro profesional que se encarga del manteni- miento en general.	ANEXO 24 
8. En el hostel se In- vierte en un pro- grama de seguri- dad, capacitación a su personal y reali- za actualizaciones periódicas.	0.5	CUMPLE PAR- CIALMENTE	Se ha brindado capacitación de primeros auxilios, pero no de forma periódica ya que se dio una sola vez.	ANEXO 25 




9. En el hostel se Coordina con las comunidades e instituciones de la zona para trabajar de manera conjunta en la atención de la seguridad.	1	SI CUMPLE	Si, por ejemplo el cuerpo de bomberos capacita a los empleados cuando se requiera.	
10. En el hostel Contratan especialistas en Seguridad Industrial, Ambiental y Empresarial que hagan una auditoría de riesgos y sugieran soluciones para procesos o procedimientos potencialmente difíciles o peligrosos.	0	NO CUMPLE	No cuentan, ya que es muy costoso.



11. En el hostel Aplican una matriz de riesgos y amenazas e implementan dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos.	1	SI CUMPLE	Se rigen al plan de emergencia del ministerio y han implementado todos los dispositivos de seguridad que requiere el establecimiento.	ANEXO 20 PAG 257 ANEXO 26 
12. En el hostel Realizan "auditorías internas de seguridad" en forma periódica y constante.	0	NO CUMPLE	No realizan



13. En el hostel verifican la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa.	0	NO CUMPLE	Se monitorea diariamente cada proceso y a cada empleado y si realiza alguna función de forma incorrecta o que resulta peligrosa se llama la atención de manera inmediata y se corrige, pero no se rige a ninguna medida alimentaria.	
14. En el hostel Implementan programas de capacitación en seguridad y programas de simulacros y prácticas de seguridad.	0	NO CUMPLE	No cumple ya que no existen programas de capacitación en seguridad.
TOTAL 14 puntos	Cumplen 8.5 puntos			



CALCULO

14	100	53.57%
7.5	? =	


De esta forma se obtiene que en el subámbito gestión de seguridad en el Hostal Posada del Ángel cumple un 53.57% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance el hostal no se encarga de categorizar los riesgos en mínimo, medio y alto riesgo, no realizan planes de minimización de riesgos, no se llevan a cabo planes preventivos, no cuentan con especialistas en seguridad industrial, ambiental y empresarial debido al costo, no realizan auditorías internas, no tienen programas de capacitación.



- **Subámbito:** Gestión de Comunicación y Mercadeo

COMUNICACIÓN				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
1. En el hostel se Trabaja con los colaboradores y personal especializado en la definición clara del producto y los servicios, destacando aquellas características especiales que posee la empresa y que serán atractivas para cada segmento del mercado.	0	NO CUMPLE	No se cumple ya que para definir claramente el producto o servicio que ofrecen no se cuenta con una persona experta en marketing



2. En el hostel se incorpora el tema de la sostenibilidad y las acciones emprendidas para alcanzarla, como una forma de llegar a los viajeros responsables que compran este tipo de producto.	0.5	CUMPLE PARCIALMNETE	<p>Si, se trata de evitar desperdiciar el agua, apagar las luces de las habitaciones.</p> <p>También en las habitaciones hay folletos que ayudan a conscientizar a los huéspedes a cerca del cuidado al medio ambiente, no se usan botellas plásticas de agua sino dispensadores. Pero no se ha utilizado como forma de llegar a los pasajeros.</p>	
---	-----	---------------------	---	---



MERCADERO				
PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIA
3. En el hostel se Desarrolla un plan de mercadeo para todos los productos y servicios de la empresa y contrata los servicios de profesionales (empresas o asesores independientes) para que lo transformen en acciones de mercadeo y publicidad.	0	NO CUMPLE	No cuenta con un plan de mercadeo
4. En el hostel tienen objetivos concretos (tiempos, fechas, cifras) de venta y comercialización de cada producto y servicio que ofrece la empresa para relacionarlos directamente al plan de mercadeo.	0	NO CUMPLE	Como objetivos dentro de un plan de mercadeo no lo tienen más bien se planifica por meses. Cómo se van a manejar las tarifas depende de la ocupación.



5. En el hostel Poseen un programa de evaluación y medición de los resultados de las acciones de mercadeo y publicidad.	0	NO CUMPLE	No realizan
TOTAL 6 puntos	Cumplen 0.5 puntos			

CALCULO

6	100%	8.33%
0.5	? =	

De esta forma se obtiene que en el subámbito gestión de comunicación y mercadeo en el Hostel Posada del Ángel cumple un 8.33% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance el hostel no cuenta con personal especializado en mercadeo y publicidad, no cuenta con un plan de mercadeo, no tienen objetivos de metas y comercialización, no hacen evaluaciones de mercadeo y publicidad.



2.1.20.1 CALCULO TOTAL DEL ÁMBITO ECONÓMICO.

- SUMA DE TODOS LOS PORCENTAJES DE LOS SUBAMBITOS:**

$$50\% + 47.83\% + 21.88\% + 50\% + 53.57\% + 8.33\% = 231.61\%$$

REGLA DE TRES:

600	100%	38.60%
231.61	? =	

En conclusión, se puede decir que el hostel posada del ángel está cumpliendo el 38.60% del ámbito económico y que el 53.57% carente se debe a que todavía hay puntos que faltan por cumplir, puntos que están descritos minuciosamente dentro de cada cálculo de los subámbitos. Entre los subámbitos que mayor porcentaje obtuvo esta gestión de seguridad ya que rigiéndonos en la guía Rainforest Alliance cumple 9 de los 14 puntos planteados en la guía y como hemos escrito son poco los puntos que quedan por cumplir para lograr el 100%, el porcentaje que obtuvo menor calificación es el subámbito de gestión de comunicación y mercadeo ya que hay muchas falencias y hace falta personal especializado para este departamento que se pueden mejorar con el tiempo y una buena planificación.



2.2 AMBITO SOCIO – CULTURAL

2.2.1 Contribución al desarrollo local de la comunidad

Años atrás, según la Rainforest Alliance, para contribuir con el desarrollo local tan solo se necesitaba ser un generador de trabajo para la comunidad, pero al pasar el tiempo esto ha cambiado, refiriéndose a un desarrollo del entorno para que de esta forma contribuya a su propio desarrollo.

El propietario del Hostal Posada del Ángel facilita cada mes un espacio dentro del establecimiento donde los moradores y directiva realizan reuniones del barrio San Sebastián, para tratar temas importantes sobre seguridad, entre otros. Por otro lado, ayudan también con capacitaciones a la Fundación de Discapacitados Agustín Cueva y CAI, asimismo se ayuda al asilo Miguel León donando todo tipo de lencería que se da de baja como sábanas, cobertores y toallas.

2.2.2 Respeto a las culturas y poblaciones locales

De acuerdo a la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, para las comunidades, lo más importante es el respeto, los valores de sus raíces, culturas y riquezas naturales; razón por la cual es importante informar a los turistas acerca de las costumbres y tradiciones de la comunidad, su vestimenta, comportamiento social, la conducta en algunos lugares sagrados y otros aspectos que resulten relevantes. Además de que los empleados que laboren en el establecimiento de forma directa e indirecta contribuyan con el respeto hacia la comunidad y sus habitantes sin ningún tipo de perjuicio.

En el hostal Posada del Ángel siempre llegan grupos de turistas a conocer todo acerca de las costumbres, tradiciones y gastronomía de la Ciudad de Cuenca. Los



Universidad de Cuenca

recepcionistas y el gerente les brindan su ayuda promocionando locales artesanales, museos muy importantes dentro de la ciudad como son el de las Conceptas, el museo Pumapungo, los sombreros de paja toquilla; el establecimiento no realiza actividades culturales, pero si las promociona. Del mismo modo dejan información o publicidad de los eventos que se van a realizar en la Ciudad de Cuenca para que los huéspedes se informen y puedan asistir. Lo que le diferencia al Hostal Posada del Ángel de los demás establecimientos hoteleros dentro del ámbito cultural es que cuenta con cuadros, cerámicas, floreros en forma de ángeles en diferentes áreas como: pasillos, habitaciones, baños y recepción. Cabe recalcar que todos los empleados que laboran en el hostal son de la ciudad de Cuenca y de parroquias aledañas; además aquí se promueve el respeto hacia todos los turistas, sin prejuicios.



Ilustración 19 Baños sociales Hostal Posada del Ángel
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Ilustración 20 Mapas
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Ilustración 21 Artesanías en el Hostal Posada del Ángel
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Ilustración 22 Habitación Hostal Posada del Ángel.
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Ilustración 23 Fotografías del Hostal Posada del Ángel
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019

2.2.3 Rescate y protección de patrimonio Histórico-cultural

El Hostal es reconocido por su estilo rústico y algunos elementos de la fachada que se han conservado desde años atrás. Adicionalmente se puede decir que lo que le hace diferente de los demás establecimientos de alojamiento son sus imágenes religiosas, principalmente los ángeles.

2.2.4 Oferta de Actividades culturales

Como se mencionó anteriormente en el establecimiento no se realizan actividades culturales, pero si les recomiendan a los huéspedes que visiten las parroquias contiguas como Turi, Tarqui, Baños, Ricaurte, etc., que son lugares donde se puede degustar gastronomía típica de la ciudad y de igual forma se puede apreciar las costumbres y tradiciones de la población local. Del mismo modo permiten que dejen publicidad acerca de lugares turísticos donde se puede ver claramente las tradiciones de la ciudad.



Universidad de Cuenca



Ilustración 25 Cartelera Información Turística
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019

A continuación, se presenta un cuadro resumen del pilar sociocultural en el cual se detallará cada punto descrito dentro de los subámbitos y los cálculos se pueden visualizar de mejor manera a continuación, el valor total lo conseguimos luego de realizar una regla de tres haciendo un sumatorio total de todos los cuatro subámbitos, los cuales tienen un valor de 100 puntos. De esa sumatoria se obtuvieron 400 puntos que representa al 100% de cumplimiento y de ahí se verifica los puntos que el hostel cumple y los que no y se saca un total, luego se realiza una regla de tres y se obtiene el resultado reflejado al final de la tabla.



2.2.5 CUADRO DE CÁLCULOS PORCENTUALES DEL ÁMBITO SOCIO CULTURAL “HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL”

- **Subámbito:** Contribuye al desarrollo local de su comunidad

PUNTOS	CALIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIAS
1. Tiene por escrito una política donde se manifieste su compromiso con la sostenibilidad socio-cultural	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	El hostel no cuenta con políticas por escrito, les brindan información de los lugares turísticos de Cuenca que ellos puedan visitar.




2. Realiza una charla informativa con sus empleados para informar cómo se maneja la relación en cuanto al punto socio cultural	0	NO CUMPLE	No realizan charlas con los empleados referido a este tema.
3. Informa a sus clientes mediante folletos u otras formas a cerca de la política socio cultural que poseen.	1	SI CUMPLE	El establecimiento brinda la información de la ciudad y sus tradiciones, La Casa de la Mujer. Broshurs Técnica de Elicate en Gualaceo.	ANEXO 25 PAG 267
4. Informa a sus proveedores a cerca de la política socio cultural y los incita a crear una política igual.	0	NO CUMPLE	No les informan a los proveedores de este tema.



5. En reuniones de la comunidad informa sobre la política socio cultural.	0	NO CUMPLE	No realizan reuniones con la comunidad para tratar este tema.
6. Trata de difundir su política a nivel nacional y regional.	0	NO CUMPLE	No realizan
7. Elaboran encuestas para saber cómo la comunidad ve a la empresa.	0	NO CUMPLE	No realizan encuestas.
8. Indagan en Internet o en asociaciones otros resultados de comunidades donde se hayan realizado este tipo de averiguaciones, con el fin de contrastar sus hipótesis.	0	NO CUMPLE	No han indagado




9. Procesa y guarda los resultados de investigaciones, encuestas y entrevistas con el fin de hacer una evaluación y mejorar.	0	NO CUMPLE	No procesan
10. Difunde los resultados de la investigación entre la comunidad.	0	NO CUMPLE	No difunden.
11. Tiene como política empresarial que adquirir los productos locales es primordial, beneficiando económicamente a la comunidad.	1	SI CUMPLE	El Hostal si adquiere productos de la comunidad como las frutas del Mercado 3 de Noviembre.	






12. Realiza una lista de todos los productos y servicios que necesita en todas las áreas, conjuntamente con las características que necesita.	1	SI CUMPLE	Se puede encontrar este tipo de información en la tesis de la Gerente del Hostal.	ANEXO 27 PAG 266
13. Difunda la lista entre los proveedores de su comunidad.	0	NO CUMPLE	No difunden con la comunidad.
14. En las encuestas, incluye preguntas para sus clientes sobre la calidad de los productos locales y preguntan cómo mejorar sus servicios. Brindan esta información a sus proveedores para que puedan implementar mejoras.	0	NO CUMPLE	No realizan encuestas.



15. Incentiva y promueve la producción orgánica.	0	NO CUMPLE	No cumple
16. Organiza cada cierto tiempo programas de capacitación para la comunidad.	0	NO CUMPLE	No realizan capacitaciones.
17. Apoya a la comercialización de productos locales.	1	SI CUMPLE	El establecimiento si apoya a los productos locales por medio de la compra de frutas, implementos de limpieza entre otros.	
18. Es miembro activo de la comunidad.	0	NO CUMPLE	

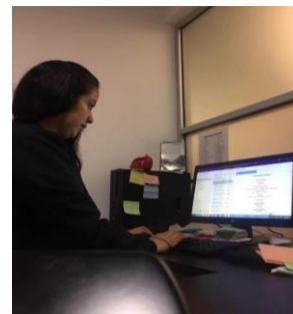



19. En las reuniones locales es participe con opiniones y experiencias del sector empresarial.	1	SI CUMPLE	Los dueños del Hostal siempre participan con la comunidad en la mayor parte de actividades realizadas. Como por ejemplo los campeonatos del barrio, brindan su ayuda a los establecimientos sociales.	<p>ANEXO 28</p> 
20. Presta sus instalaciones para reuniones de la comunidad.	1	SI CUMPLE	El hostal presta sus instalaciones para llevar acabo las reuniones locales con el fin de apoyar y lograr familiarizar a la comunidad con el establecimiento.	
21. Colabora con las gestiones de la comunidad.	1	SI CUMPLE	Los dueños del establecimiento lideran las reuniones y las gestiones de la comunidad.	



22. Comparte con la comunidad las buenas prácticas que realizan para mejorar el entorno.	1	SI CUMPLE	Comparten con la comunidad en vistas programadas especialmente en aquello que han rescatado los valores culturales de la zona	
23. Realizan proyectos conjuntamente con la comunidad.	1	SI CUMPLE	Los proyectos que el hostel realiza son donaciones a los centros sociales como son los asilos y de los niños – adolescentes huérfanos de la zona.	 <p>.....</p>
24. Elabora y difunde, en la comunidad, un perfil básico de competencias laborales para los diferentes puestos de trabajo que el hostel necesita, porque las personas de la comunidad se anime a laborar en la empresa.	0	NO CUMPLE	No	<p>.....</p>



25. Con la comunidad se realiza un diagnóstico para saber que actitudes o aptitudes les falta desarrollar para así mejorar la calidad de servicio al cliente.	0	NO CUMPLE	No
26. Permite realizar prácticas laborales o profesionales.	1	SI CUMPLE	El hostel tiene una política abierta para los pasantes universitarios con el fin de que tengan experiencia y lo puedan usar en el futuro en su vida profesional.	
27. Busca información acerca capacitaciones que ofrece el gobierno y les informa a la comunidad	1	SI CUMPLE	Tiene un acuerdo con la Universidad de Cuenca.	



28. Entrega a sus proveedores una lista clara de sus necesidades de servicios y productos locales	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	A los distribuidores les indica que necesitan un producto que sea de buena calidad pero no muy costoso.
29. Dentro de los presupuestos incluyen un monto para auspiciar a la comunidad.	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	No está dentro del presupuesto pero si se les ayuda de vez en cuando.
30. Ayudan con algún tipo de becas a estudiantes que necesitan superarse en el área turística.	0	NO CUMPLE	No
TOTAL 30 PUNTOS	CUMPLE 12,5			



CALCULO (REGLA DE TRES)

30	100%	41,7%
12,5	? =	


De esta forma se obtiene que en el subámbito contribuye al desarrollo local de su comunidad en el Hostal Posada del Ángel cumple con un 41,7 % sobre el 100% este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía de buenas prácticas Rainfore Alliance el establecimiento no cuenta con políticas escritas, no realiza charlas con el personal sobre el manejo en cuanto al punto social del mismo modo no realiza encuestas. Hace falta incentivar sobre el producto orgánico. Se realizó 30 preguntas de las cuales solo 12 cumplen y las demás no que da un total menos del 50%.




- SUBAMBITO: LA OPERACIÓN TURÍSTICA APORTA AL RESPETO A LAS CULTURAS Y POBLACIONES LOCALES**

PUNTOS	CALIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIAS
1. Consulta las leyes de contratación laboral del país.	1	SI CUMPLE	El establecimiento si consultan las leyes que rigen para la contratación del personal en establecimientos de alojamiento, en este caso el Hostal.	ANEXO 31 271
2. Respeta las disposiciones legales que rigen la contratación de menores de edad.	1	SI CUMPLE	El Hostal si respeta la ley del convenio 138 OIT ya que pretende la erradicación general del trabajo infantil y la edad mínima para el acceso al empleo.	ANEXO 32 272



3. Difunde en su comunidad, mediante cartas o cartera, los requerimientos de personal que tenga su operación.	0	NO CUMPLE	No	
4. No discrimina a los empleados por cuestiones étnicas, de género, raza, cultura o religión	1	SI CUMPLE	Nunca ha existido discriminación a los empleados. No comparten sus creencias pero si respetan.	
5. Al rato de contratar personal da preferencia a las personas con menos posibilidades de encontrar trabajo ya sea por motivos económicos, físicos, étnicos o intelectuales.	1	SI CUMPLE	Al momento de contratar a un empleado no se mira su condición física o económica sino el potencial, capacidad, preparación y las ganas que tienen de trabajar



6. Tiene dentro de su personal alguna persona con discapacidad.	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	El establecimiento no cuenta con personal discapacitado, sin embargo asisten estudiantes de la escuela Agustín Cueva.	
7. Realizan reuniones con los colaboradores de la empresa para planear actividades sociales con la comunidad y lo exhiben en cartelera para que se enteren.	0	NO CUMPLE	No realizan reuniones para tratar estos temas.
8. Al culminar las actividades planeadas se evalúa los resultados obtenidos y se mejora si es necesario.	1	SI CUMPLE	Siempre se evalúan una vez por año.



9. Buscan ejemplos de códigos de conducta que han sido implementados en otros lugares, por ejemplo: Prevención de la Explotación Sexual de Niños y Adolescentes, no discriminación de personas con enfermedades, como el VIH.	0	NO CUMPLE	
10. Poseen un código de conducta y lo difunden por medio de charlas, carteleras, su página Web, empresas intermediarias de su producto o a través del correo electrónico.	0	NO CUMPLE	
11. El código es reconocido y respetado por los miembros de la comunidad.	1	SI CUMPLE	El código del establecimiento con el público en general, está siempre vigente, es conocido y sobretodo lo respetan.



12. Se analiza y se evalúa el código periódicamente conjuntamente con los colaboradores de la empresa.	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	Se analizan una vez por año el código vigente.
TOTAL 12 PUNTOS	CUMPLE 7 PUNTOS			

CALCULO (REGLA DE TRES)


12	100%	58,3%
7	? =	

De esta forma se obtiene que el subámbito de La Operación Turística Aporta al Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales en el Hostal Posada del Ángel se obtuviera un porcentaje de 58,3% sobre 100% ya que no difunde con la comunidad mediante cartas o carteras los requerimientos del personal por otra parte siempre están consultado con la ley de contrato de trabajo, algo que es muy positivo del establecimiento es que al momento del contratar a una persona ven su profesionalismo mas no su posición social, ni su religión, raza o cultura. No poseen un código





de conducta. No cuentan con personal discapacitado, pero si permiten que realicen pasantías los estudiantes de la escuela Agustín Cueva tres veces por semana en las tardes.


- **SUBAMBITO:** LA EMPRESA Y LA COMUNIDAD DEBEN EMPRENDER ACCIONES QUE FAVOREZCAN EL RESCATE Y LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO-CULTURAL

PUNTOS	Calificación	Cumplimiento	Justificación	Evidencias
1. Analiza cuáles son las necesidades indispensables para con el conocimiento básico del legado cultural de la zona.	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	Constituye un elemento esencial del significado cultural expresan a todos los huéspedes, el legado de las tradiciones intangibles que perduran del pasado ya que este coincide con el aspecto de alojamiento turístico.	




2. Las empresas con la comunidad han solicitado ayuda de practicantes para realizar estudios sobre el patrimonio cultural del lugar.	1	SI CUMPLE	Si el Hostal con la ayuda de los estudiantes de la Universidad de Cuenca de la carrera de Turismo motivan a los turistas viajeros para que practiquen un turismo responsable en los sitios Patrimonio Mundial y sus alrededores.	
3. Presenta sus necesidades a la autoridades gubernamentales, ya que pueden ser esenciales para el rescate, registro y protección del patrimonio cultural del lugar.	1	SI CUMPLE	El establecimiento siempre ha conservado la protección del patrimonio cultural ya que les motivan a sus huéspedes a visitar lugares turísticos.	



4. La empresa exhibe los hallazgos obtenidos con la investigación del patrimonio cultural local.	0	NO CUMPLE	No exhiben
5. En la oferta gastronómica se ofrecen platos típicos del lugar y se explica su procedencia y contenido.	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	No se ofrecen platos típicos ya que el restaurante es de comida italiana, pero para los desayunos de acuerdo al número de huéspedes se da humitas, tamales y quimbolitos y también siempre recomiendan a los mejores lugares de comida tradicional.	
6. La empresa mediante redes o la web la recolección de los hechos culturales que se hayan obtenido de la zona.	0	NO CUMPLE	No

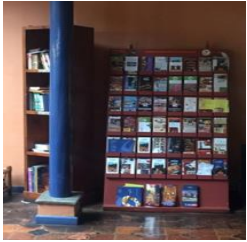


7. La empresa se asegura que todos sus empleados entiendan la dimensión cultural de la zona para que la puedan explicar.	1	SI CUMPLE	Los dueños del establecimiento capacitan una vez al año a sus empleados para estén habilitados para poder brindar esa información a cada uno de sus huéspedes.	
8. La empresa auspicia la capacitación de guías locales.	0	NO CUMPLE	No auspicia las capacitaciones de las guías locales.
9. Llevan registros de los comentarios de los clientes a cerca del aspecto cultural del lugar.	0	NO CUMPLE	No llevan registro



10. La empresa realiza una lista de actividades culturales para los clientes.	0	NO CUMPLE	No realizan actividades ya que por lo general la mayoría de los huéspedes son turistas y siempre vienen con su guía, ellos tienen itinerarios.
11. Brindan motivación para que la comunidad desarrolle PY-MES que oferten las actividades culturales que se le brindarán al cliente.	0	NO CUMPLE	
12. La empresa junto con las personas de comunidad desarrollan planes, en el cual los turistas puedan aprender y realizar actividades culturales.	0	NO CUMPLE	No realizan planes de actividades culturales.
13. La empresa fomenta la actividad de intercambio de danzas y músicas tradicionales	0	NO CUMPLE	No realizan danzas ni músicas tradiciones.



14. Mantienen en un lugar visible el calendario de fiestas comunitarias.	1	SI CUMPLE	Si, todas las actividades sociales se encuentran en la cartelera del Hostal.	
15. Invita a los turistas a realizar donaciones que estén destinadas al rescate y preservación del patrimonio cultural-histórico de la comunidad local.	0	NO CUMPLE	
TOTAL 15 PUNTOS	CUMPLE 5 PUNTOS			




CALCULO (REGLA DE TRES)

15	100%	33,3%
5	? =	



De esta manera se obtiene que el subámbito la empresa y la comunidad deban emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural del Hostal del Ángel obtuvo un porcentaje de 33,3% sobre 100% que se realizaron 15 preguntas de las cuales cumplen 5 y da un porcentaje menor al 50% ya que por motivo de que el establecimiento no auspicia la capacitación de guías locales según la Rainforest Alliance, tampoco brindan motivación para la comunidad de desarrollo por otro lado si mantienen una cartelera con los calendarios de fiestas comunitarias y también brindan en algunas ocasiones desayunos típicos de la ciudad de Cuenca .



- **SUBAMBITO:** LA EMPRESA Y LA COMUNIDAD OFERTAN ACTIVIDADES CULTURALES COMO PARTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

PUNTOS	Calificación	Cumplimiento	Justificación	Evidencias
1. Investiga y consulta con la comunidad temas relacionados con su arquitectura, historia, creencias, bailes y música.	1	SI CUMPLE	Como los dueños del establecimiento son extranjeros, siempre tratan de interactuar con la comunidad y así poder informarse de la historia, las creencias y la música del país.	




2. Brindan información a los turistas sobre los lugares y las empresas de la comunidad que ofertan productos artesanales.	1	SI CUMPLE	Sí, eso le hace diferente de otras instituciones, ya que brinda por medio de folletos las actividades culturales y los lugares que puedan visar.	
3. Tienen dentro de su decoración y equipamiento, artesanías y otros utensilios hechos a nivel local.	1	SI CUMPLE	Los cuadros del establecimiento y todas las figuras son de ángeles y arcángeles que son hechos en Cuenca	
4. Promueve en el hotel la venta de obras y otros productos artesanales realizados por la comunidad.	0	NO CUMPLE	

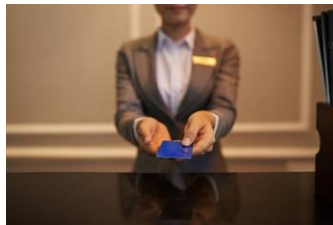


5. Se incorpora de manera personal en grupos sin ánimo de lucro y en proyectos de desarrollo cultural.	0	NO CUMPLE	
6. Incorpora en su oferta presentaciones artísticas en el almuerzo o cena.	0	NO CUMPLE	



7. Investiga y recopila frases, modismos, nombres históricos, nombres geográficos, nombres gastronómicos, nombres comunes de animales y plantas de la zona e investiga si tienen significados especiales.	1	SI CUMPLE	Se encuentran varias frases, nombres históricos, nombres e imágenes geográficas y sobre todo plantas de la zona.	
8. Dentro del establecimiento se usan palabras nativas para nombrar diferentes áreas.	0	NO CUMPLE	



9. El personal que labora en la empresa está capacitado en el idioma del cual procede su principal cliente.	1	SI CUMPLE	El Hostal cuenta con recepcionistas sumamente preparados, todos son bilingües ya que la mayoría de los huéspedes son extranjeros.	
10. Investiga y ofrece a su cliente visitas programadas a distintos rituales ancestrales.	0	NO CUMPLE	
TOTAL 10 PUNTOS	CUMPLE 5 PUNTOS			



CALCULO

10	100%	50%
5	? =	

De esta forma se obtiene que el subámbito La empresa y la comunidad oferten actividades culturales como parte del producto turístico en el Hostal Posada del Ángel adquieren un porcentaje de 50% sobre 100% según la Rainforest Alliance cuenta con artesanías como son los ángeles y arcángeles que fueron elaborados en la ciudad de Cuenca, brindan información a los turistas sobre los lugares y empresas de la comunidad que ofrezcan productos artesanales por otro lado no promueven la venta de productos artesanales en el establecimiento, no presentan artistas y por ultimo no se utilizan palabras nativas para nombrar las diferentes tipos de áreas.

2.2.5.1 CALCULO TOTAL DEL AMBITO SOCIOCULTURAL.

- **SUMA DE TODOS LOS PORCENTAJES DE LOS SUBAMBITOS:**

$$41,7\% + 58,3\% + 33,3\% + 50\% = 183,3\%$$

REGLA DE TRES:

400	100%	45,83%
183,3	?	

En conclusión, se puede decir que el hostel Posada del Ángel está cumpliendo el 45,83% del ámbito sociocultural y que el 54,17% les falta por cumplir puntos que están escritos detalladamente en cada subámbito. El segundo subámbito que es La Operación turística aporta al respecto a la cultura y población local con mayor porcentaje de 58,3% es el que más rige en este ámbito según la Rainforest Alliance ya que el establecimiento contribuye un elemento esencial del significado y siempre mantienen su cartelera con información cultural de la comunidad, local y nacional. Con el menor porcentaje está el subámbito La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural con un 33,3% el establecimiento debería auspiciar la capacitación de guías locales según la Rainforest Alliance, tampoco brindan motivación para la comunidad de desarrollo.



2.3 ÁMBITO AMBIENTAL

2.3.1 Calentamiento Global

Según la Guía de Buenas Practicas de Turismo Sostenible, el cambio climático consiste en un cambio en la temperatura global promedio del planeta. De acuerdo con la historia del planeta, un cambio radical en el clima de la Tierra, usualmente, se toma miles de años, no obstante, hoy día existe evidencia de que en pocas décadas puede ocurrir un cambio severo en el clima global (RAINFOREST ALLIANCE , 2005, pág. 64).

En el Hostal Posada del Ángel contribuyen a la lucha contra el calentamiento global, ya que reciclan y separan diferentes productos orgánicos e inorgánicos, posteriormente los productos de reciclaje son entregados a una moradora del sector que vende esos productos; reutilizan las hojas en recepción, por ejemplo, para escribir recados o diferentes informaciones para los huéspedes; en cuanto al agua y energía, lo único que hacen es poner avisos en cada habitación de apague las luces cuando salga, deje las toallas en el piso cuando desee que las lave, entre otros consejos; para tratar de concientizar a cada uno de los huéspedes también los recepcionistas le recomiendan que traten de cuidar dichos recursos.



Ilustración 27 Interruptor del área de lavandería
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Ilustración 28 Carteles que fomentan al ahorro de energía y agua.
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



2.3.2 Recurso Agua

Menos del 3% del agua de la Tierra es dulce; de ésta, el 99% está en glaciares y nieves perpetuas. Alrededor del 1% del agua dulce –localizada en su mayoría en ríos y lagos– es aprovechable. Un consumo adecuado de agua por persona está entre 50 a 100 litros al día. En Cuenca un ciudadano promedio consume alrededor de 180 litros de agua al día (Comisión de Gestión Ambiental, 2019, pág. 6).

Así como se mencionó en ocasiones anteriores, el hostel posee en las habitaciones sugerencias que concientizan al huésped a ahorrar agua, también tienen avisos impresos que especifican el lugar donde los huéspedes deben dejar las toallas si desean que se les cambien, o si desean utilizar las mismas cuando la estadía es por más de una noche, lo mismo ocurre con las sábanas.

Todas las llaves del hostel son de chorro, por lo que el agua se malgasta de forma más evidente. Por otra parte, en el área de lavandería se puede decir que poseen tres máquinas; entre las cuales hay dos lavadoras y una secadora, las máquinas se usan cuando hay cargas completas de ropa y utilizan tan solo el detergente necesario, ya que se guían por los medidores correspondientes, en cuánto a la secadora igualmente se utiliza con cargas completas de ropa y permanece desconectada cuando no se necesita.



Ilustración 29 Lavadoras Hostel Posada del Ángel
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019

Las duchas de las habitaciones funcionan con calefones y se tardan un poco de tiempo para calentar el agua, por lo tanto, se desperdicia, ya que tampoco usan ningún aparato que ahorre agua. No se puede olvidar también que el hostel posee un filtro de agua solamente en los inodoros de los cuartos de baño del lobby; lo cual ayuda a reducir la fuerza y por lo mismo la cantidad de agua.



Ilustración 30 Baño Social Posada del Ángel
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Ilustración 31 Calefones
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019

- Consumo de agua del Hostal Posada del Ángel (anexo planillas de agua)

Mes de Consumo	Consumo m ³	Pagos
Mayo 2018	306 m ³	\$549,29
Junio 2018	167 m ³	\$288,66
Julio 2018	65 m ³	\$97,41
Agosto 2018	41 m ³	\$57,95
Septiembre 2018	56 m ³	\$80,54
Octubre 2018	75 m ³	\$116,16



Noviembre 2018	67 m ³	\$101,16
Diciembre 2018	78 m ³	\$121,79
Enero 2019	54 m ³	\$ 76,97
Febrero 2019	191 m ³	\$334,46
Marzo 2019	192 m ³	\$336,33
Abril 2019	231 m ³	\$409,64
Mayo 2019	181 m ³	\$315,66
TOTAL	1704 m³	\$2886,02

Tabla 5 Consumo de agua del Hostal Posada del Ángel

Autores Ana Juca, Jessica Chimbo

Fuente Propia

Fecha 12 de septiembre de 2019

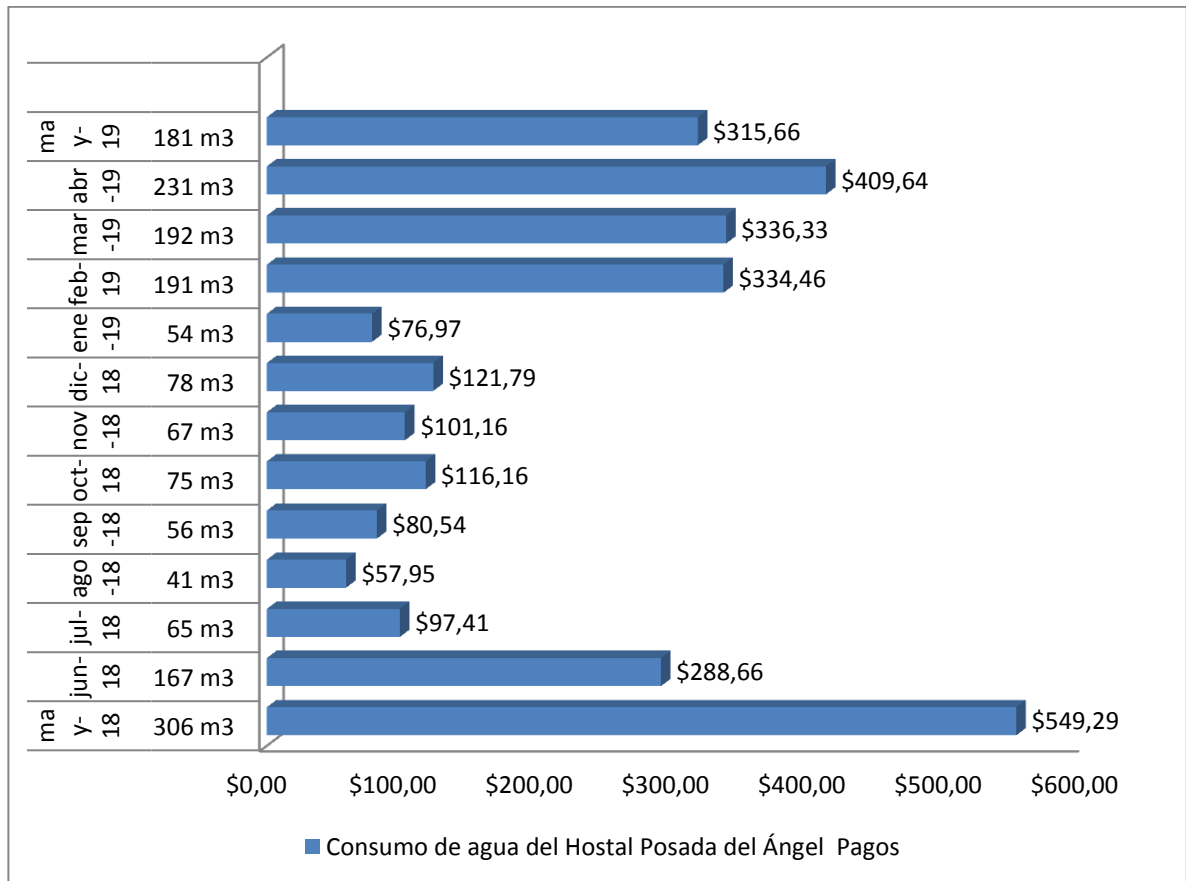


Grafico 1 Consumo de agua
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019

En el grafico se puede observar el consumo de agua por un año de 2018 -2019. Con mayor puntaje está el mes de Mayo de 2018 con \$ 549,29 como en el hostel no hay muchos huéspedes aprovechan para darle mantenimiento de limpieza al establecimiento. Y el menor puntaje es Agosto del 2018 con \$ 57,97. El consumo no es alto primero porque es un establecimiento pequeño y los huéspedes mandan a lavar su ropa no la realizan en el establecimiento.



2.3.3 Recurso Energía

En muchos establecimientos, el coste de la energía es el segundo mayor de los gastos de funcionamiento, después de los salarios. Esa elevada demanda suele deberse a la utilización de tecnología que requiere mucha energía para ofrecer comodidades modernas, como el aire acondicionado, a un gran número de huéspedes. La inmensa mayoría de los hoteles y complejos turísticos cubren sus necesidades energéticas adquiriendo energía producida por combustibles fósiles (carbón, petróleo y gas natural) que contaminan el aire y favorecen el cambio climático mundial (Tour Operators' Initiative , 2019, pág. 2).

Todo el establecimiento cuenta con focos ahorradores, en total son 70 focos aproximadamente, teniendo en cuenta que la mayoría son parte de la decoración del hotel, y que, a lo largo del día, todos los días solo se encienden los más necesarios, por ejemplo, de las habitaciones ocupadas y en las distintas áreas comunes del hostel.

El establecimiento tiene un gran patio trasero donde se sirven los desayunos, el cual cuenta con iluminación natural, por lo que durante el día no es necesario prender los focos, representando esto un gran ahorro de energía. Además de los avisos en cada habitación para que los huéspedes apaguen las luces o aparatos electrónicos como la tv y la radio cuando salgan de la habitación o cuando no lo estén utilizando.



Universidad de Cuenca

- Consumo de energía de Hostal Posada del Ángel según las planillas de luz desde mayo del 2018 a mayo 2019. (anexo planillas de luz).

Mes de consumo	Consumo de energía	Pagos
Mayo 2018	1721.00 KWH	\$298,19
Junio 2018	1690.00 KWH	\$292,70
Julio 2018	1773.00 KWH	\$298,76
Agosto 2018	1822.00 KWH	\$301,46
Septiembre 2018	1702.00 KWH	\$283,40
Octubre 2018	1638.00 KWH	\$267,13
Noviembre 2018	1606.00 KWH	\$271,15
Diciembre 2018	1573.00 KWH	\$275,95
Enero 2019	1521.00 KWH	\$267,75
Febrero 2019	1600.00 KWH	\$271,79
Marzo 2019	1494.00 KWH	\$255,81
Abril 2019	1725.00 KWH	\$270,31
Mayo 2019	1581.00 KWH	\$251,13
TOTAL	21446.00 KWH	\$3605.53

Tabla 6. Consumo de energía de Hostal Posada del Ángel

Autores Ana Juca, Jessica Chimbo

Fuente Propia

Fecha 12 de septiembre de 2019

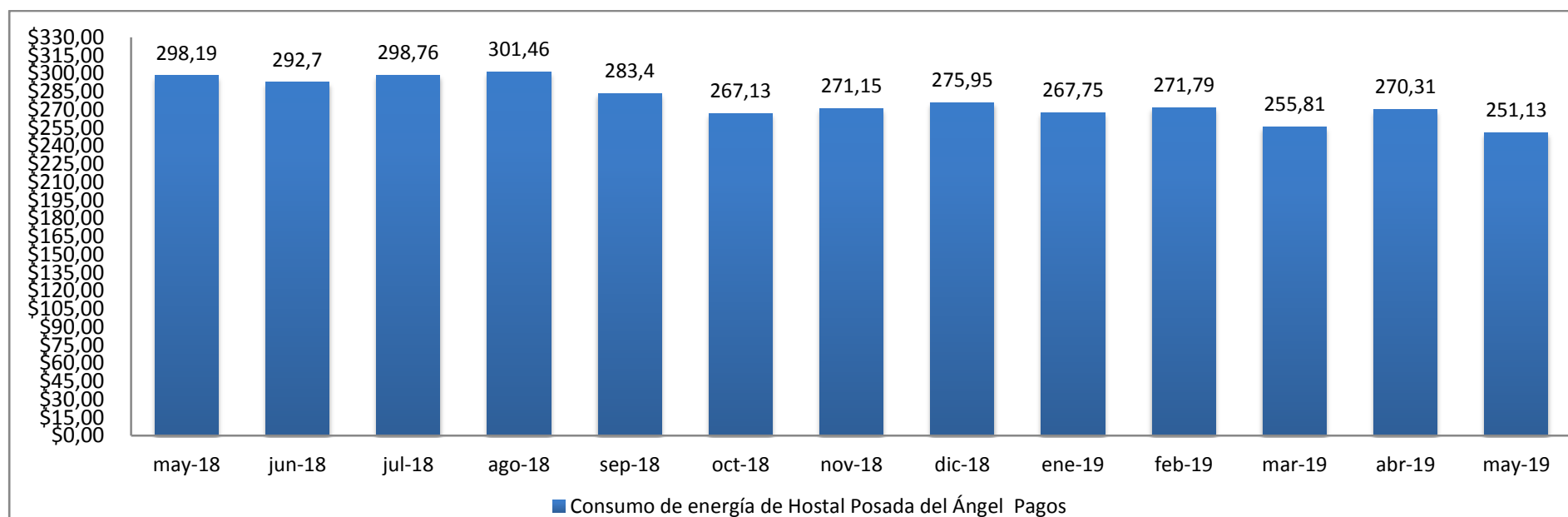


Grafico 2 Consumo de energía eléctrica

Autores Ana Juca, Jessica Chimbo

Fuente Propia

Fecha 12 de septiembre de 2019

Por medio de este gráfico se puede observar el consumo de energía por un año del Hostal Posada del Ángel. Se puede ver que en el mes de agosto de 2018 se consume más que los anteriores con \$301,46 ya que hay más acogida y es temporada alta ya sea por vacaciones, turismo o negocios. Y el mes con menos acogida es el mes de mayo de 2019 con \$251,13 en esta temporada son menos pax ya que en esta temporada están solo los estudiantes de intercambio.




2.3.4 Biodiversidad

En este punto es necesario recalcar que, como es un hotel céntrico, es prácticamente imposible tener gran biodiversidad; pero así también se sabe que la ciudad de Cuenca tiene mucha biodiversidad muy cerca, así se puede citar el Parque Nacional del Cajas que es muy visitado por turistas extranjeros y nacionales por su gran biodiversidad y diferentes especies de flora y fauna originaria del lugar; dentro del parque se tiene ciertos cuidados ya que así como se mencionó se encuentran animales únicos y vegetación que posiblemente estén en peligro de extinción.

2.3.5 Biodiversidad en los Jardines

El hostel Posada del Ángel tiene diferentes tipos de plantas ornamentales, sembradas en macetas grandes y pequeñas en sus dos patios, no posee un jardín como tal, pero si áreas pequeñas que simulan un jardín. Además, se pudo observar a simple vista que no hay presencia de insectos o plagas en las macetas.

- **Plantas Ornamentales Hostel Posada del Ángel**

NOMBRE COMÚN.	NOMBRE CIENTÍFICO.	FOTO
Geranio	Geranium	







Mala madre	Chloropitum comosum	
Areca	Palmera dypsis lutescens	
Crotón	Codiaeum	
Sansevieria	Dracaena trifasciata	

Tabla 7 Plantas Ornamentales

Fuente: propia

Fecha 30 de Abril de 2020

2.3.6 Áreas Naturales Protegidas y de Conservación

El hostel no se encuentra en un área natural, por esta razón no hay reservas protegidas o privadas; sin embargo, en la ciudad de Cuenca, como ya dijimos anteriormente, está el Parque Nacional Cajas, por lo porque los recepcionistas del establecimiento ayudan a sus huéspedes dando información acerca del lugar, les recomiendan algún transporte privado que les lleve del lugar y también algunas normas a seguir durante la visita a esta área protegida y concientizándolos a cuidar el entorno general de este parque.



2.3.7 Reservas Naturales Privadas

El Hostal Posada del Ángel no cuenta con áreas naturales privadas, sin embargo, puede participar en la difusión de buenas prácticas de cuidado con el medio ambiente.

2.3.8 Contaminación

El hostel evita la contaminación del medio ambiente separando los desechos orgánicos de los inorgánicos, además de reciclar y reutilizar las hojas que se usan en recepción. En los baños que están en el lobby tienen dispensadores de jabón, lo cual ayuda a gastar solo lo necesario y evitar el uso de envases plásticos, tienen muchas plantas que ayudan a oxigenar el ambiente, otro punto importante es que en el establecimiento está prohibido fumar, cuando van al mercado usan bolsos y evitan pedir fundas plásticas. El establecimiento colabora con el barrio por medio de volantes para sus huéspedes que deben cuidar los parques y áreas públicas y así evitar contaminación.

2.3.9 Desechos sólidos

En el Hostal Posada del Ángel utilizan algunas medidas sostenibles para reducir la cantidad de desechos tanto orgánicos como inorgánicos que se producen en el establecimiento, y de esta forma minimizar la contaminación ambiental. El hostel, clasifica sus desechos en diferentes fundas plásticas (celeste, negra) y los saca para el proceso de recolección de desechos en las horas señaladas. Usan productos de limpieza que les entregan en canecas, las cuales son retornables y el pro-



Universidad de Cuenca

veedor les vende solo el producto como tal, ya que se compra en grandes cantidades.

-El personal divide los desechos de la siguiente manera:

- *Desechos orgánicos o Biodegradables:*

Dentro de este se tiene lo que son los desperdicios, los restos de la comida. En el caso de los desayunos lo que son frutas (banana, frutilla, kiwi, manzana, etc.) cáscara de huevos, pan, etc.

- *Desechos Sólidos:*

Este tipo de desechos son los que ocasionan más contaminación, ya que su tiempo de degradación es muy extenso, llegando a descomponerse totalmente hasta en mil años; por esta razón en el hostel Posada del Ángel se preocupan mucho ya que son muy cuidadosos a la hora de botar la basura; ellos utilizan las 3Rs.

- *Reducir:*

Disminuyen la cantidad de residuos que genera.

- Eligen productos con la menor cantidad de envoltorios.
- Utilizan envases retornables.
- Compran lo que necesitan, en este caso para el mes.



Universidad de Cuenca

-Reutilizar:

- Dan nuevo uso al residuo muchas veces antes de desecharlo. En este caso en el área de recepción utilizan las hojas del lado reverso para imprimir nuevamente o para hacer sugerencias de los huéspedes al hostel.
- Por otro lado, recargan las botellas de agua para los huéspedes y personal del establecimiento.
- Ayudan al momento de comprar los productos. Ellos prefieren los botellones de vidrio ya que se pueden reutilizar.
- Utilizan como abono para las plantas.

-Reciclar

- Utilizan el residuo como materia prima. Del mismo modo poder generar un nuevo producto y así ahorrar tiempo y dinero. Por ejemplo las hojas las vuelve a imprimir en la parte reversa de la misma o utilizan para las notitas de los huéspedes con algún mensaje para el establecimiento o alguna recomendación.
- También se reutilizan las hojas de papel para hacer pequeños apuntes en el área de recepción. Los cartones y revistas son entregados a una señora que se dedica al reciclaje de esta clase de productos.
- También reutilizan las masetas.



Universidad de Cuenca

2.3.10 Educación Ambiental

El Hostal Posada del Ángel realiza capacitaciones al personal para el cuidado del medio ambiente y las medidas que deben tomar al momento de hacerlo, también el establecimiento cuenta con diferentes tipos de letreros, no solo para el personal sino también para los huéspedes en las áreas más comunes como son recepción, sala de star, restaurante, baños, pasillos y por último da una de las habitaciones.

Señalizaciones como:

- Cerrar la llave después de lavarse las manos.
- En los baños de las habitaciones cerrar la llave después de bañarse.
- Apagar la luz al momento de salir de las habitaciones.
- No botar basura en los pasillos.
- Cuentan con diferentes botes como son para plástico, papel y desechos orgánicos.
- Utilizan focos ahorradores.
- Botellas retornables.
- Bolsas reutilizables.
- Cuentan con carteles que prohíbe fumar dentro del establecimiento.



Universidad de Cuenca



Ilustración 34 Señalización que prohíbe fumar
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Ilustración 35 cartel uso de las toallas en las habitaciones
Autores Ana Juca, Jessica Chimbo
Fuente Propia
Fecha 12 de septiembre de 2019



Además, se puede decir que en el Hostal Posada del Ángel se busca concientizar y educar a los huéspedes en cuanto al consumo racional de recursos a través de folletos informativos que se encuentran presentes en cada habitación acerca del lavado de toallas y lencería en las habitaciones.

A continuación, se presenta un cuadro resumen del pilar sociocultural en el cual se detalla cada punto descrito dentro de los subámbitos y los cálculos se pueden visualizar de mejor manera a continuación, el valor total lo conseguimos luego de realizar una regla de tres haciendo un sumatorio total de todos los nueve subámbitos, los cuales tienen un valor de 100 puntos. De esa sumatoria se obtuvieron 900 puntos que representa al 100% de cumplimiento y de ahí se verifica los puntos que el hostel cumple y los que no y se saca un total, luego se realiza una regla de tres y se obtiene el resultado reflejado al final de la tabla




2.3.11 CUADRO DE CÁLCULOS PORCENTUALES DEL ÁMBITO AMBIENTAL “HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL”



- **Subámbito** Calentamiento Global

PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	Justificación	Evidencias
1. Sigue recomendaciones de temas referidos al ahorro de agua, energía, desechos sólidos y contaminación para reducir la polución.	1	SI CUMPLE	Si cuando visitan otros hoteles a nivel nacional tratan de ver la forma y el método del ahorro de luz, de agua que ellos tienen y se trata de implementar en el hostel, también se indaga en internet y se aplican.
2. El hostel compensa de manera monetaria las emisiones de dióxido de carbono.	0	NO CUMPLE	No cumplen



3. Cultiva árboles nativos o contribuye a las áreas naturales protegidas.	0	NO CUMPLE	No tienen árboles, pero si poseen plantas ornamentales nativas. Debido a que están ubicados en la parte céntrica de la ciudad.	
4. Usa automóviles con tecnologías modernas que ayudan a reducir la emisión de gases.	1	SI CUMPLE	Poseen automóviles nuevos que no producen mucho smock.	
5. Sabe a qué tipos de peligros está expuesto el hostal. (inundaciones, sequias)	0	NO CUMPLE	No se da ningún tipo de estos peligros
6. Analiza cada cuanto hay cambios bruscos climáticos en la zona.	0	NO CUMPLE	No cumple



7. Tiene un plan de emergencia para enfrentar desastres naturales.	1	SI CUMPLE	Tiene el plan de emergencia del ministerio de trabajo ecuatoriano	ANEXO 31 PAG. 313
8. El hostel brinda un buen ejemplo a los turistas y habitantes en cuanto a la protección ambiental.	1	SI CUMPLE	Con los letreros de ahorro de agua y energía que están en las habitaciones, reciclando.	 
9. La empresa gana prestigio informando acerca de las acciones ambientales que realiza.	0	NO CUMPLE	No se informa
TOTAL:	Cumple 5 puntos			



CALCULO (REGLA DE TRES)

9	100%	55,56%
5	? =	

El Hostal Posada del Ángel cumple este subámbito en un **55,56%**.




De esta forma se obtiene que en el subámbito ambiental en el Hostal Posada del Ángel cumple un 55.56% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance el hostal no informa al personal sobre el calentamiento global, no calculan las emisiones de gas de invernadero que produce el establecimiento, no indemniza de forma monetaria las emisiones de carbono, no analiza los cambios bruscos de temperatura, no informa a los huéspedes las acciones ambientales que está realizando.







• **SUBAMBITO 2: RECURSO AGUA**

PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	Justificación	Evidencias
1. Contrata un profesional para determinar la calidad del agua.	0	NO APLICA	No aplica ya que el hospital confía en el agua potable que ofrece etapa
2. Analiza cada que tiempo hay insuficiencia de agua y tiene plan de contingencia.	0	NO CUMPLE	No
3. Realizan mantenimiento y revisión de tuberías del establecimiento.	1	SI CUMPLE	Si cuentan con una persona que hace mantenimiento y otro que revisa las bombas.	ANEXO 33 PAGINA 321
4. Pide a los empleados que le informen a cerca de fugas de agua.	1	SI CUMPLE	Todos los días los empleados están al pendiente.





5. Motiva a los turistas a participar del ahorro de agua.	1	SI CUMPLE	Si por medio de folletos y carteles.	
6. Usa inodoros eficientes que ahorran hasta el 50% de agua.	0.5	CUMPLE PARCIAL- MENTE	Solo pocos inodoros tienen un dispositivo que menora el caudal del agua	
7. Usa dispositivos reductores de caudales para grifos y duchas.	0	NO CUMPLE	Solo en los inodoros
8. Sus empleados lavan frutas y verduras en un recipiente sin tener el grifo abierto y reutiliza el agua para el jardín.	1	SI CUMPLE	Si lo cumplen	



9. Usa la lavadora de ropa solo con cargas completas.	1	SI CUMPLEN	Si cumplen ya que se lava cuando se limpian todas las habitaciones y se tienen cargas llenas	
10. Enjabonan los platos con la llave cerrada.	1	SI CUMPLEN	Si de esta manera ayudan al ahorro de agua.	
11. Usa lavadoras eficientes en cuanto al ahorro de agua.	1	SI CUMPLEN	Si porque las maquinas tienen válvulas de control.	
12. Las lavadoras poseen válvulas limitadoras de flujo.	1	SI CUMPLEN	Si	



13. Tiene equipos de cocina que le permita ahorrar agua.	0	NO CUMPLEN	No cumple
14. Usan mangueras para regar las plantas.	1	SI CUMPLEN	Usan regaderas para sus plantas ya que cuentan con masetas en las áreas del hostel.	
15. Reutilizan las aguas grises.	0	NO CUMPLEN	No
16. Recogen el agua de la lluvia y la utilizan para regar las plantas u otras actividades.	1	SI CUMPLEN	Si cumple de esta manera ahorran de mejor forma el agua	
TOTAL	Cumple 11.5 puntos		



CALCULO (REGLA DE TRES)

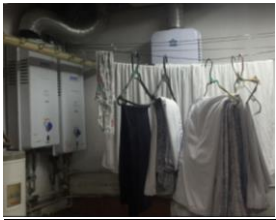

16	100%	71,9%
11,5	? =	

De esta forma se obtiene que en el subámbito Agua en el Hostal Posada del Ángel cumple un 71.9% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance el hostel no posee un plan de contingencia para la falta de agua, no usa dispositivos de caudales en grifos y duchas, no tiene equipos de cocina que permita ahorrar agua.


- SUBAMBITO: 3 RECURSO ENERGIA**

PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	Justificación	Evidencias
1. Sabe cuál es el consumo mensual del establecimiento.	1	SI CUMPLE	Si, ya que se puede visualizar con facilidad en las planillas que se entregan cada mes	ANEXO 40 PAGINA 325






2. Sabe en qué áreas o instalaciones se gasta más energía en el hostal.	0	NO CUMPLE	No se conoce
3. Tiene toallas y ropa de cama de algodón orgánica que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.	0	NO CUMPLE	No se cumple
4. Usa el calor del sol para secar ropa de cama, manteles y uniformes.	1	SI CUMPLE	Si cumple ya que la ropa de cama y manteles más delgados se pone en cordeles en la lavandería para que seque.	
5. Aprovechan al máximo la ventilación y calor natural.	1	SI CUMPLE	Si, en la limpieza de las habitaciones abren las puertas y ventanas para que se ventile las mismas.	





6. Investiga y aplica diferentes formas de ahorrar agua en establecimientos hoteleros.	1	SI CUMPLE	Si, cuando viajan a otras ciudades o países siempre están al pendiente de la manera de ahorrar energía y así poder implementarlo en el hostal.	ANEXO 43 
7. Sabe que tipos de energías alternativas se pueden usar en el establecimiento.	0	NO CUMPLE	No cumple, ya que solo tratan de usar métodos ahorradores como focos ahorradores, apagar las luces en el día, apagar y desconectar equipos que no se usan.
8. Capacita al personal en cuanto al ahorro de energía.	0	NO CUMPLE	No se les capacita pero se les recuerda diariamente




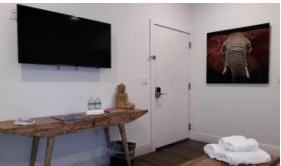


9. Tiene rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen los aparatos eléctricos cuando no los usen.	1	SI CUMPLE	Si en cada área del establecimiento y por lo general en cada habitación.	
10. Tiene un programa de mantenimiento preventivo.	0	NO CUMPLE	No cumple	
11. Aprovecha la ventilación natural.	1	SI CUMPLE	Si lo cumple a lo largo del día mantienen ventanas abiertas además de que tiene un techo de vidrio en el lobby	
12. Siembra árboles o arbustos nativos	1	SI CUMPLE	Siembran plantan ornamentales nativas	






13. Realiza mantenimiento periódico de la caldera de gas.	1	SI CUMPLE	Si lo hacen dos veces al anual.	
14. Tiene máquinas de aire acondicionado	0	NO APLICA	No aplica, ya que no es necesario por el clima que presenta la ciudad.
15. Las ventanas y puertas tienen aislamiento.	1	SI CUMPLE	Si, cuentan con ventanas insonoras y las puertas se han tratado de aislar.	
16. Aprovecha al máximo la luz solar.	1	SI CUMPLE	Si, en las habitaciones se mantienen con las luces apagadas.	
17. Pintan las paredes con colores claros.	1	SI CUMPLE	Si, todas la paredes del establecimiento están pintadas con colores claros	






18. Tiene tragaluces.	1	SI CUMPLE	Si, cuentan con plastiluz en la recepción y en el área de restaurante.	
19. Sacude el polvo de las bombillas de luz.	1	SI CUMPLE	Si, lo realizan cuando hay menos ocupación así evitan incomodar a los huéspedes.	
20. Tiene sensores para apagar automáticamente las luces.	0	NO CUMPLE	No
21. Usa bombillas que consumen menos energía.	1	SI CUMPLE	Si los focos ahorradores y bombillas LED.	
22. Tiene aparatos eléctricos modernos y que usan menos energía.	1	SI CUMPLE	Los televisores ahorran energía.	






23. Utilizan aspiradora en pisos.	0	NO CUMPLE	No usan aspiradora
24. El horno es moderno	1	SI CUMPLE	Si cuentan con un horno de 220. solo se enciende cuando lo van a utilizar.	
25. La refrigeradora está lejos de fuentes de calor.	1	SI CUMPLE	Si está ubicada en un buen lugar	
26. Cierra bien la puerta de la refrigeradora.	1	SI CUMPLE	Si todos los empleado siempre verifican que la puerta de la refrigeradora este bien cerrada	
27. No guardan alimentos calientes en la refrigeradora.	1	SI CUMPLE	No, se guardan alimentos calientes	ANEXO 48



				
28. Limpia los tubos del condensador.	1	SI CUMPLE	Sí, siempre revisan y dan mantenimiento	ANEXO 49 
29. Ajusta el termostato a niveles bajos.	1	SI CUMPLE	Sí, siempre revisan y dan mantenimiento	
30. Usa la lavadora en horas que no sean picos de consumo.	0	NO CUMPLE	Siempre la usan cuando se termina la limpieza



31. Usa programas cortos de lavado y a temperatura baja.	1	SI CUMPLE	Sí, es por corto tiempo dependiendo la cantidad de ropa.	
32. Programa un horario de planchado para encender la plancha solo para pocas prendas	1	SI CUMPLE	Si, por lo general lo realizan en la mañana. Cuentan con una plancha industrial.	ANEXO 51 PAG.332
33. Usa cocinas de gas	1	SI CUMPLE	Si, para no consumir mucha energía	
34. Promueve actividades turísticas que no impliquen autos.	1	SI CUMPLE	Si, como el hostel está ubicado en el centro la mayoría de turistas caminan no utilizan automóviles.	



35. Inspecciona constantemente el vehículo del establecimiento.	1	SI CUMPLE	Si, se hace por mantenimiento
36. Usa autos eficientes.	1	SI CUMPLE	Si, los autos son nuevos
TOTAL:	Cumple 28 puntos			

CALCULO (REGLA DE TRES)


36	100%	77,8%
28	? =	

De esta forma se obtiene que en el subámbito energía en el Hostal Posada del Ángel cumple un 77.8% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance el hostel no conoce en que área del establecimiento se consume más energía, no posee ropa de cama o toallas de algodón orgánico, no conocen los



tipos de energía que se pudieran aplicar en el establecimiento, no hay capacitaciones al personal sobre temas de ahorro de energía, no tiene programas de mantenimiento preventivo, no cuenta con aire acondicionado, no tienen sensores de luz y no usan la aspiradora.



• **SUBAMBITO 4 BIODIVERSIDAD**

PUNTOS	CALIFICACION	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIAS
1. Analiza si las actividades del hostel producen algún efecto negativo a la comunidad.	1	SI CUMPLE	Si, ya que las actividades del Hostel no generan ningún efecto negativo a la comunidad, más bien es una actividad favorable para la misma	
2. Posee un código de conducta donde se comprometa a proteger la biodiversidad de la ciudad.	0	NO CUMPLE	No cuentan




3. Ha realizado un inventario de plantas y animales de la zona	0	NO CUMPLE	No cumple
4. Conoce leyendas o historias sobre los organismos silvestres del lugar.	0	NO CUMPLE	No
5. Diseña paquetes turísticos para grupos pequeños	0	NO CUMPLE	No realiza
6. Tiene convenios con otras empresas que cuiden la naturaleza.	0	NO CUMPLE	No tiene



7. Informa al personal y a los huéspedes que no deben realizar comercio con especies nativas.	1	SI CUMPLE	Siempre cuando visitan o sugieren visitar algún lugar donde hay especies únicas se les dice a los huéspedes de las prohibiciones	
8. Notifica a las autoridades en caso de extracción ilegal de plantas o animales.	0	No APLICA	No se ha dado el caso
9. Contribuye con algunas organizaciones encargadas de proteger la naturaleza.	0	NO CUMPLE	No contribuye
10. Colabora con la educación ambiental de la región.	1	SI CUMPLE	Si con el reciclaje y tratando de ahorrar y cuidar los recursos o renovables	



11. Aconseja a sus turistas acerca de la forma correcta de comportarse en lugares protegidos.	1	SI CUMPLE	Si siempre les ayuda con folletos y explica que es un lugar donde se encuentran especies animales y vegetales únicas	
12. Informa a los turistas acerca de los riesgos en algunas zonas naturales protegidas	1	SI CUMPLE	Si se les informa
13. No mantienen animales en cautiverio	0	NO APLICA	No mantienen
14. Informa a los turistas las especies que están en peligro de extinción	1	SI CUMPLE	Si siempre dan información
15. Tiene números telefónicos de alguna entidad relacionadas con la conservación.	0	NO CUMPLE	No saben



16. Sabe las leyes que tienen que ver con la protección ambiental.	0	NO CUMPLE	No
17. Averigua programas o actividades cercanas relacionadas con la fauna.	1	SI CUMPLE	Siempre están informados.
TOTAL	Cumplen 7 puntos			

CALCULO (REGLA DE TRES)



17	100%	41,2%
7	? =	

De esta forma se obtiene que en el subámbito biodiversidad en el Hostal Posada del Ángel cumple un 41.2% sobre el 100%, este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía Rainforest Alliance el hostal no posee un código de conducta donde se comprometan a proteger la naturaleza, no hacen inventarios de flora y fauna de la zona, no conoce historias de organismos silvestres, no hace ninguna clase de paquetes turísticos, no tiene convenios ni contri-






buye con empresas que cuiden el medio ambiente y no tiene números telefónicos de entidades que cuiden el medio ambiente.


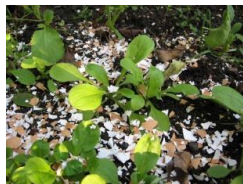

- SUBAMBITO: 5 BIODIVERSIDAD EN LOS JARDINES**

PUNTOS	Calificación	Cumplimiento	EVIDENCIA	
1. Integra áreas verdes al establecimiento	0	NO CUMPLE	No hay áreas verdes. Solo masetas. Recomendar lugares como el Cajas.
2. Investiga que condiciones necesita las plantas que posee en el establecimiento.	1	SI CUMPLE	Han investigado que son plantas que no necesitan muchos cuidados por ser ornamentales	
3. Tiene plantas nativas en el hostal	1	SI CUMPLE	Si poseen una variedad de plantas nativas ornamentales	



4. Sabe los nombres comunes de las plantas que poseen.	1	SI CUMPLE	Si conocen los nombres de todas las plantas que poseen	ANEXO
5. No clavan rótulos en las plantas	1	SI CUMPLE	No lo hacen	
6. Tiene plantas exóticas	0	NO APLICA	No poseen
7. Tienen una huerta de plantas medicinales	0	NO CUMPLE	No poseen
8. Usa herramientas manuales para dar mantenimiento a las plantas.	1	SI CUMPLE	Si usan palitos para remover la tierra de las plantas, regaderas, palas pequeñas.	
9. Aprovechan aguas grises para regar jardines.	1	SI CUMPLE	Si por ejemplo cuando lavan las frutas guardan esa agua para regar plantas	



10. Usa productos naturales para fumigar las plantas	1	SI CUMPLE	Si utilizan el jabón potásico, esta ayuda a la eliminación de moscas, arañas y permite cultivo de las plantas ornamentales.	
11. Elabora o compra abonos naturales	1	SI CUMPLE	Si realizan abono con los desperdicios como son las cascara de huevo.	
12. Ha averiguado si las plantas que posee son nativas de la ciudad	1	SI CUMPLE	Si son nativas de la ciudad, son plantas ornamentales.	
13. Tiene un bebedero o pileta para aves	0	NO CUMPLE	No
14. Tiene plantas frutales y florales que sirvan como fuente de alimento.	0	NO CUMPLE	No



15. Tiene plantas con espinas o toxicas	0	NO CUMPLE	No
TOTAL 15 puntos	Cumple 10 puntos			


CALCULO (REGLA DE TRES)

15	100%	66,7%
10	? =	



Según el porcentaje obtenido el subámbito de biodiversidad en los jardines cumple un 66,7% de 100% se realizaron 15 preguntas de las cuales 10 cumplen dentro de estas tenemos que el hostel cuenta con plantas ornamentales que son nativas de la ciudad, no clavan rótulos en las plantas y sobretodo utilizan abono orgánico o natural no cuentan con árboles frutales ni con espinas.





• **SUBAMBITO 6: AREAS NATURALES PROTEGIDAS Y DE CONSERVACION**

PUNTOS	CALIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIAS
1. Alguno de sus empleados participa como voluntario en áreas protegidas cercanas	0	NO CUMPLE	No
2. Conoce e informa a los turistas cuales son los parques nacionales de la zona	1	SI CUMPLE	Si se les informa a los turistas que parques pueden visitar como el Parque el Cajas.	
3. Establece una buena relación con los administradores de las áreas o parques protegidos cercanos.	0	NO CUMPLE	No



4. Contribuye con la conservación de las áreas naturales cercanas.	0	NO CUMPLE	No hay áreas naturales cercanas	
5. Educan a los turistas acerca de la conservación y protección de áreas naturales	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	Se les informa del cuidado y protección de las áreas naturales de la zona.
6. Tienen guías de campo	0	NO CUMPLE	No
7. Adquiere productos o servicios provistos por personas de la comunidad	1	SI CUMPLE	Se adquiere las frutas de la comunidad más específicamente en el Mercado 3 de Noviembre.	
8. Evita que los turistas realicen actividades que pueden afectar al medio ambiente	1	SI CUMPLE	Si se les informa a los turistas que medidas deben tomar.	



9. Incentiva al cumplimiento de códigos de conducta de las áreas protegidas	1	SI CUMPLE	Si se les da algunas recomendaciones como cuidar el Patrimonio cultural, manejar responsablemente sus residuos y por ultimo disfrutar responsablemente las zonas de uso público.	
10. Investiga que publico es el que más visita las áreas protegidas	1	SI CUMPLE	Si por medio de las estadísticas el target que más visita son los turistas extranjeros.
11. Demuestra a los turistas las acciones que realiza con las áreas protegidas	1	SI CUMPLE	Si por el cuidado del medio ambiente que se da en el hostel.	
12. Investiga si en las áreas naturales de su zona realizan actividades en fechas importantes ambientales	0	NO CUMPLE	No
TOTAL puntos 12	Cumple 6,5 puntos			



CALCULO (REGLA DE TRES)


12	100%	54,17%
6,5	? =	

El Hostal Posada del Ángel cumple el subámbito de las áreas naturales protegidas y de conservación con un 54,17% de 100% según la Rainforest Alliance si cumplen ya que les informan a los turistas los parques nacionales de la zona por otra parte no establecen relación con los administradores de las áreas de los parques protegidos , contribuyen con la conservación de las áreas naturales, no cuentan con guía de campo , la mayoría de veces si consumen productos de la comunidad y por ultimo les aconsejan a los turistas a que eviten realizar actividades que afecten al medio ambiente.

• SUBAMBITO 7: RESERVAS NATURALES PRIVADAS

PUNTOS	CALIFICA- CIÓN	CUMPLIMIEN- TO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIAS
1. Tiene algún convenio con alguna red de reservas naturales.	0	NO CUMPLE	No



2. Colabora con escuelas y patrocina giras de campo.	0	NO CUMPLE	No
3. Tiene un inventario de las atracciones turísticas de la zona	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	No solo con folletos que se les puede recomendar.	
4. El hostel participa activamente en la preservación del ambiente natural	0	NO CUMPLE	No
TOTAL 4 puntos	Cumple 0,5 puntos			


CALCULO (REGLA DE TRES)

4	100%	12,5%
0,5	? =	




El Hostal Posada del Ángel cumple este subámbito en un 12,5%. de 100% ya que el establecimiento no tiene convenios con las reservas naturales, no colabora con las escuelas ni patrocina las giras de campo, no participan en actividades del medio ambiente, pero si cuentan con folletos con información de lugares que puedan visitar.




- SUBAMBITO 8: CONTAMINACION**

PUNTOS	CALIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO	JUSTIFICACIÓN	EVIDENCIAS
1. Su arquitectura no compite con el paisaje	1	SI CUMPLE	La casa fue aprobada por la Comisión de Patrimonio del Municipio de Cuenca	
2. Las luces externas tienen alguna protección para que no afecte al cielo	0	NO CUMPLE	No






3. Se ha puesto de acuerdo con otras empresas cercanas para reducir la intensidad de la luz externa	0	NO CUMPLE	No
4. Sabe cuáles son las principales fuentes de contaminación	1	SI CUMPLE	El humo de los automóviles y de los buses. Se les recomienda caminar o pasear en bicicleta.	
5. Utiliza pinturas que contienen plomo	1	SI CUMPLE	No usa esos materiales
6. Usa productos de aerosol	1	SI CUMPLE	No usa esos materiales
7. Quema desechos	1	SI CUMPLE	No quema desechos





8. Hace respetar los rótulos de no fumar	1	SI CUMPLE	Si hay áreas que son para personas fumadores y otras para no fumadores.	
9. Su personal sabe cómo manejar desechos o sustancias toxicas	1	SI CUMPLE	El personal está capacitado para manejar los desechos orgánicos, no orgánicos y por supuesto las sustancias toxicas.	
10. Evita el exceso de rotulación	0	NO CUMPLE	
11. Sigue medidas para ahorrar energía	1	SI CUMPLE	Si se realiza algunas medidas como el ahorro de energía en las habitaciones en el día aprovechan la luz solar.	






12. Los productos de limpieza que usan no son dañinos para el ambiente	1	SI CUMPLE	Tratan de utilizar productos biodegradables fumigantes naturales para las plantas a base de aji.	
13. Los productos de limpieza que usan son biodegradables	1	SI CUMPLE	Si es el papel higiénico, el detergente, las bolsas entre otros.	
14. Usa limpiadores naturales	0	NO CUMPLE	No
15. Poseen un buen sistema de alcantarillado	1	SI CUMPLE	En el sector es excelente el sistema de alcantarillado.	





16. Se asegura de que las aguas servidas no descarguen directamente en las fuentes de agua naturales	1	SI CUMPLE	Si ya que el alcantarillado del establecimiento es bueno. Y lo realizan mantenimiento.	
17. Contrata profesionales para evaluar la calidad de agua	0	NO CUMPLE	Es muy costoso
18. Incentiva la caminata ya sea en turistas o empleados	1	SI CUMPLE	Si la mayoría de huéspedes son turistas y les gusta mucho caminar ya que vienen en grupos con un guía y les gusta visitar mucho el centro histórico, como el hostel está ubicado en pleno centro se les facilita mucho para caminar.	





19. Trabaja con buses, compañías de alquiler de carros que usen vehículos eficientes para reducir la contaminación	1	SI CUMPLE	Vehículos eficientes que producen menos dióxido de carbono.	
20. Reduce el uso de plásticos	1	SI CUMPLE	Si se recicla las botellas	
21. Adquiere productos de primera necesidad	1	SI CUMPLE	Los productos que son necesarios para la limpieza del hostel son biodegradables.
22. Recuerda a los turistas y al personal de no dejar desechos en las áreas naturales	1	SI CUMPLE	Si hay letreros en las áreas por ejemplo en los jardines del Hostel que deben depositar en los cestos de basura.	




23. Usa platos, vasos o cubiertos desechables	1	SI CUMPLE	No
24. Ofrece a los huéspedes alimentos preparados en su establecimiento	1	SI CUMPLE	El hostel solo cuenta con desayuno pero si se les ofrece servicio en el Restaurante de comida italiana que se encuentra ubicado en el establecimiento.	
25. Ofrece agua potable en jarras u otro dispensador en vez de botellas de plásticos	1	SI CUMPLE	Si en dispensadores que se encuentran en todas las áreas del hostel.	



26. Tiene dispensadores de shampoo, acondicionador, jabón y papel higiénico para evitar el desperdicio	1	SI CUMPLE	Cuentan con varios dispensadores en las diferentes áreas del hostal.	
27. Almacena todos los productos de forma correcta para no desperdiciar	1	SI CUMPLE	Si por este motivo no se les da una botella de agua en cada habitación así evitan el desperdicio del agua.	
28. Usa aparatos que funcionen con energías alternativas	0	NO CUMPLE	No



29. Compra productos de material biodegradables	1	SI CUMPLE	Si en los productos de limpieza adquieren productos biodegradables.
30. Usa productos que son dañinos para el ambiente	1	SI CUMPLE	No
31. Reutiliza productos o materiales	0	NO CUMPLE	No
32. Adquiere bebidas con envases retornables	1	SI CUMPLE	Por este motivo el hostel cuenta con botellones de agua en diferentes áreas del establecimiento	
33. Usa baterías recargables	0	NO CUMPLE	No



34. Dona el exceso de comida, muebles o lencería que ya no se usen	1	SI CUMPLE	Si se dona a las instituciones como el asilo y de los niños huérfanos que se encuentra ubicado en el sector.
35. Reutiliza el papel impreso	1	SI CUMPLE	Si lo reutilizan para las notas o para poner la clave del wifi.
36. Tiene cartuchos recargables para la impresora	1	SI CUMPLE	Si cuenta con cartuchos recargables.
37. Usa servilletas lavables	1	SI CUMPLE	Si en el restaurante usan servilletas de tela.
38. Manda memorándums por escrito	1	SI CUMPLE	Si se realiza memorándums para todos empleados del establecimiento.
39. Separa los desechos orgánicos e inorgánicos	1	SI CUMPLE	Si los separan por los botes de basura.



40. Usa productos reciclados	1	SI CUMPLE	Si las hojas las reutilizan para notas.
41. Imprime material promocional en papel reciclado	1	SI CUMPLE	Si para la clave del wifi que se les entrega a los huéspedes y para las notas.
42. En el hostel hay contenedores de basura por colores	1	SI CUMPLE	Si para los plásticos, orgánico e inorgánico.
43. Tiene el contacto de alguna empresa o miembro de la comunidad que recicle y pueda retirar los desechos del establecimiento.	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	Si las personas recicladoras.



44. Informen a sus clientes de la forma correcta de manejar distintos desechos de plástico	1	SI CUMPLE	Sí se les comunican y también cuentan con letreros en el establecimiento que coloquen en su respectivo bote.
TOTAL 44 puntos	Cumple 38,5			

CALCULO (REGLA DE TRES)

44	100%	87,5%
38,5	? =	

De esta forma se obtiene que el subámbito de la Contaminación en el Hostal Posada del Ángel cumple con 87,5% del 100% este porcentaje se obtiene ya que de acuerdo a la guía de Rainforest Alliance el hostal recomienda a los huéspedes caminar o pasear en bicicleta ya que los autos son el principal factor de contaminación , no utilizar pintura de plomo, tampoco productos de aerosol, los huéspedes si respetan los carteles de no fumar en las áreas del establecimiento ,si adquieren medidas de ahorro de energía, poseen un buen sistema de alcantarillado, reciclan el





plástico también cuentan con dispensadores de agua así evitan las botellas plásticas o el desperdicio de agua, compran productos biodegradables y reutilizan el papel para las notitas de los huéspedes.

- SUBAMBIENTE 9: EDUCACION AMBIENTAL**

PUNTOS	Calificación	Cumplimiento	Justificación	Evidencias
1. Motiva a sus empleados a realizar buenas prácticas ambientales.	1	SI	Si por medio de letreros que se encuentran en todas las áreas del hostel.
2. Realiza charlas con profesionales que conozcan sobre el tema ambiental para que sus colaboradores conozcan mas	0,5	CUMPLE PARCIALMENTE	Una vez por año pero siempre se está al pendiente de que lo cumplan.
1. Patrocina estudiantes de algunas instituciones para que visiten parques nacionales de la zona	0	NO CUMPLE	No



4. Brinda a los huéspedes folletos o información de lugares o parque protegidos que puede visitar	1	SI CUMPLE	Si cuentan con varios folletos de diferentes lugares turísticos que puedan visitar.	
5. Colocan información en el establecimiento que hagan reflexionar al huésped sobre el ambiente	1	SI CUMPLE	En cada habitación hay información del cuidado del medio ambiente y de la manera que lo pueden realizar.	
6. Organiza campañas ambientales conjuntamente con la comunidad	0	NO CUMPLE	No



7. Capacita al personal acerca de dar un buen servicio a los clientes así también de preservar los recursos naturales y culturales	0	No cumple	No se da capacitaciones
TOTAL 7 puntos	Cumple 4 puntos			



CALCULO (REGLA DE TRES)

7	100%	57,1%
4	? =	

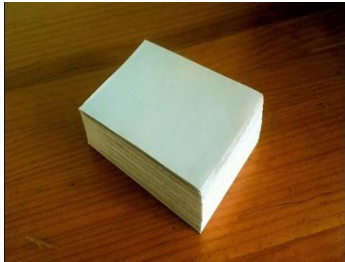

De esta forma se obtiene que el subámbito de educación ambiental en el Hostal Posada del Ángel cumple un 57,1% del 100%, este porcentaje se obtiene ya que si motivan a los empleados a realizar prácticas ambientales por otro lado no patrocinan a los estudiantes para visitar los parques nacionales, les brindan a los huéspedes folletos de parques nacionales que puedan visitar y por ultimo si colocan información en la cartelera para que los huéspedes reflexionar sobre el medio ambiente y realizan capacitaciones a los empleados una vez al año.





SUBAMBITO 10 : Desechos Solidos

PUNTOS	Calificación	Cumplimiento	Justificación	Evidencias
1. El establecimiento separa los desechos orgánicos	1	Si	Si el establecimiento separa los desechos sólidos como son los restos de comida, ya que tardas menos tiempo en descomponerse en algunos casos sirve de abono orgánico para las plantas.	
2. Si se realizan charlas en el establecimiento sobre el peligro de estos desechos	0	No cumple	
3. Los huéspedes producen una gran cantidad de desechos.	1		Los huéspedes no producen una gran cantidad ya que el establecimiento hay normas y se les indica el uso correcto de los tachos de basura.	



4. Si se realizan charlas acerca de este tema	0	No cumplen	
5. El establecimiento si establece el uso de las 3Rs.	1	Si cumple	El hostel si cumple con este uso ya que primero reduce la cantidad de desechos y separa lo que se puede reutilizar y lo que no, solo en el caso del papel y las botellas reciclan.	
6. Utilizan métodos para sustituir los procesos actuales por otro que genere menos desechos .	1	Si cumple	En el caso de las botellas plásticas de aguas. El establecimiento brinda un botellón que se encuentra en cada área y solo se le da un vaso y cuando necesite utilizar lo hace de los botellones.	



7. Adquieren productos de buena calidad	0	No cumple		
8. Almacenan los materiales en forma adecuada para evitar pérdidas de producto	1	Si cumple	En el caso de la lencería de los blancos como son sabanas y toallas si primero lo planchas y luego lo guardan evitando que se manche o se ensucie.	
9. Utiliza las servilletas de tela o las servilletas de papel.	1	Si	Si utilizan las servilletas de tela para el restaurante de la misma manera lo dejan en remojo por las noches y en la mañana la lavan y la planchan.	
TOTAL 9 PUNTOS	CUMPLE 6 PUNTOS			



CALCULO

9	100%	66,7%
6	? =	

De esta forma se obtiene que el subámbito de los desechos sólidos en el Hostal Posada del Ángel adquieren un porcentaje de 66,7% sobre 100% según la Rainforest Alliance ya que se pudo observar que el establecimiento obtuvo una puntuación más del 50% ya que si cumple con las medidas necesarias como es el de separar los desechos de la manera correcta. En muchos casos lo reutiliza un ejemplo el papel el lado opuesto de la hoja lo utiliza para las notitas que le dejan al huésped o para las sugerencias presenciales. Lo que le hace falta al establecimiento es brindar charlas a los empleados sobre este tenía que es de suma importancia.



2.3.11 CALCULO TOTAL DEL ÁMBITO AMBIENTAL.

- **Suma de todos los porcentajes de los subámbitos:**

45,5% +71,9%+77,8%+41,2%+66,7%+62,5%+12,5%+87,5%+57,1%+66,7%=
589,4%

REGLA DE TRES:

1000	100%	59%
589,4	?	

En conclusión, se puede decir que el Hostal Posada del Ángel cumple un 59% del ámbito ambiental y que el 41% carece se debe a que faltan puntos todavía por cumplir que se encuentra detallado en cada subámbito. El que más porcentaje tuvo es el subámbito de Contaminación ya que la mayor parte cumple el hostal recomiendan caminar y pasear en bicicleta así evita la contaminación del humo los autos, no utilizan plomo ni aerosol, no queman desechos, ahorran energía ya que aprovechan la luz solar y ahorran agua con los dispensadores así evitan el plástico y el desperdicio del agua entre otros. El porcentaje más bajo es del subámbito de Reservas Naturales Privadas con un 12,5% ya que principalmente no tienen convenio con las reservas naturales y no participan en las actividades.



3. Capítulo: Desarrollos de estrategias de mejora de buenas prácticas sostenibles para el Hostal Posada del Ángel

3.1 Alternativas sostenibles en el aspecto empresarias para el Hostal Posada del Ángel

3.1.1 Gestión de la sostenibilidad.

Actualmente el Hostal Posada del Ángel no cuenta con una misión ni visión establecida, por lo que se recomienda fijarlas y si es posible enfocarlas a temas sostenibles, y publicarlas en los diferentes lugares del hotel y también en los medios digitales, de modo que se tenga bien definidos los objetivos que se desea llegar y que también el público y los potenciales clientes los puedan conocer.

Tampoco se cuenta con políticas empresariales definidas orientadas a la sostenibilidad que guíen al personal hacia una operación y gestión sustentable.

Por otra parte, está la planificación estratégica de las diferentes actividades que plantea el establecimiento para alcanzar los objetivos, ya sea a corto, mediano y largo plazo, así como las estrategias que se aplicaran para alcanzar dichas metas. Hostal Posada del Ángel cuenta con un sistema básico y general de planificación, establecido por su dueño, el sr Daniel Hernández.

Se exhibe en el lobby, un letrero de concientización en el uso del agua y del cuidado de la naturaleza.

-Recomendaciones

1. Se recomienda establecer una misión y una visión, se propone las siguientes:



MISSION: Satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes con servicios de excelencia y calidad, basándonos en principios sostenibles y en el aporte al desarrollo económico y turístico de la ciudad, en un marco de compromiso con la sociedad y respeto al medio ambiente.

VISION: Ser reconocido para el año 2030, como un hostel líder servicios de alojamiento y alimentación, teniendo en cuenta el desarrollo sostenible a través de los procesos ambientales, sociales y culturales, y asegurando estabilidad laboral a nuestros colaboradores, generando empleo en la región y manteniendo altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

VALORES EMPRESARIALES:

- Responsabilidad
 - Honestidad
 - Respeto
 - Lealtad
 - Compromiso y entrega al trabajo
 - Optimismo
2. Establecer políticas empresariales de servicio, ambientales, sociales, de gestión humana y de seguridad, todas encaminadas hacia un trabajo sostenible de todo el hotel. Se propone las siguientes:
- **Política de servicio:** somos una empresa que tiene como objetivo brindar servicios de calidad hotelera, estableciendo cultura y compromiso con las buenas prácticas de turismo sostenible de todos los recursos que interceden en la cadena de valor, buscando la mejor relación entre clientes em-



pleados, comunidad y proveedores, involucrándoles en los procesos de mejora continua, fomentando así la conservación de la diversidad, creencias, valores y costumbres.

- **Política ambiental:** nos comprometemos a disminuir los impactos negativos en los recursos ambientales, basándonos en los principios de sostenibilidad propuestos en la guía Rainforest Alliance, además planteamos que nuestros colaboradores, huéspedes y proveedores sean participantes en el impulso y preservación del patrimonio cultural y natural mediante acciones que aporten a su conservación y uso racional de los recursos naturales, sin perturbar la satisfacción del cliente.
- **Política social:** tomar a la responsabilidad social como factor clave dentro del establecimiento y para el desarrollo de las actividades de forma sostenible basándonos también en los tres pilares fundamentales, respetar y trabajar conjuntamente con la comunidad para realzar sus tradiciones y culturas, y así tener un ambiente armonioso y sustentable para ambas partes.
- **Política de gestión humana:** el hostel se compromete a cumplir y a promover altos estándares éticos de valores como respeto, cooperación, trabajo en equipo y hacer cumplir las normas escritas en el reglamento de trabajo ecuatoriano, además se compromete a contratar personal de la comunidad donde está ubicado, tratar a todos los empleados con respeto y no obligándolos a dejar sus tradiciones, vestimenta, idioma y creencias.
- **Política de seguridad:** nos comprometemos a evaluar y disminuir los riesgos en el lugar de trabajo, proveer y garantizar un entorno seguro y saluda-



ble, para los colaboradores con el fin de eliminar accidentes o enfermedades, exhibir en recepción información o normativa de la seguridad y salud.

3.1.2 Gestión de la calidad

Hostal Posada del Ángel no cuenta con ningún tipo de manual de procedimientos, solo un plan de calidad que ya no se utiliza, únicamente se les indica a sus empleados las tareas que tienen que realizar, sin seguir parámetros o estándares establecidos.

En el Hotel se realiza un monitoreo directa constante en todas las áreas del establecimiento, lo que permite aplicar las acciones correctivas pertinentes; esto lo realiza directamente, la Ing. Ángela Hernández, y en ocasiones la persona que está a cargo del departamento de recepción.

Todo el proceso administrativo está a cargo del gerente del hostel, el sr. Daniel Hernández. En cuanto a los proveedores de los diferentes suministros, el hostel no tiene fechas específicas para realizar sus compras, esto se lo hace cuando hay necesidad de reposición.

Recomendaciones:

1. Fijar objetivos de calidad y sostenibilidad. Proponemos los siguientes:

OBJETIVOS DE CALIDAD HOSTAL POSADA DEL ANGEL

- Apoyar el desarrollo sostenible, de tal modo que la organización sea competitiva, innovadora y sobretodo más responsable con el medio.
- Ser para nuestros huéspedes la mejor opción por servicio, calidad y precio justo, aplicando los estándares de la guía de las buenas prácticas de turismo sostenible.
- Contribuir de manera importante en el desarrollo ambiental social y económico del hostel Posada del Ángel.
- Lograr ser un establecimiento hotelero sostenible.



2. Fijar un cronograma para cumplir los objetivos propuestos. Cronograma propuesto

Actividades /tiempo	Un año	Dos años	Tres años	Cuatro años	Cinco años	Más de cinco años
Apoyar el desarrollo sostenible, de tal modo que la organización sea competitiva, innovadora y sobretodo más responsable con el medio.		X				
Ser para nuestros huéspedes la mejor opción por servicio, calidad y precio justo, aplicando los estándares de la guía de las buenas prácticas de turismo sostenible.			X			
Contribuir de manera importante en el desarrollo ambiental social y económico del hostel Posada del Ángel.	X					
Lograr ser un establecimiento hotelero sostenible						X

3. Cumplir con el plan de trabajo plasmado en el plan de calidad que poseen para cada departamento del hostel.
4. Crear formatos y reportes para cada departamento del hotel. (ANEXO 43 página 338)
5. Implementar políticas y formatos para la selección de proveedores, bus-



cando siempre productos de bajo impacto ambiental.

-Criterios para la selección de proveedores:

- Precio del producto
- Descuentos
- Formas y plazos de pago
- Calidad del producto
- Tiempo de entrega
- Historial como proveedor
- Proveedor local
- Respeto al medio ambiente

-Políticas para la selección del proveedor:

- Nivel de calidad de los servicios, materiales, equipos suministrados.
- Grado de cumplimiento en los plazos de entrega de los productos o servicios.
- Nivel de flexibilidad frente a cambios en los requerimientos para adaptarse a las necesidades de la organización.
- Cumplimiento en cantidades y especificaciones de los requerimientos.
- Capacidad de resolver problemas frente a quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Nivel de seguimiento en el avance de entrega de productos y servicios.
- Calidad en el servicio postventas.
- Competitividad, relación calidad/precio.

3.1.2 Gestión de los Recursos Humanos

La gestión de los recursos humanos la lleva a cabo el gerente del hostel, se encarga de la contratación y de gestionar los horarios y permisos del personal.



Hostal Posada del Ángel no cuenta con ningún tipo de manual de puestos y procedimientos, además su gerente mencionó que todos sus empleados son poli funcionales, por lo que nadie tiene una función específica, y cuando la camarera esta con poco trabajo ayuda en lavandería, cuando no hay mucho trabajo los recepcionistas supervisan las habitaciones que se encuentren en perfecto estado, la esposa del dueño la Sra. Celeste se encarga de regar las plantas y así se dividen las funciones entre los demás empleados.

Por otro lado, el hostal tiene un reglamento interno de normas a seguir para todos los empleados, el cual se socializa al momento de contratarlos.

El personal del Hotel no recibe ningún tipo de capacitación, únicamente se les instruye de forma básica en las tareas que deben realizar, y cuando hay algún cambio se les avisa mediante una reunión directa en la oficina de la administración.

-Recomendaciones

1. Capacitar al personal en base a los manuales descriptivos de puestos ya propuestos.

DESCRIPTIVO DE PUESTOS DE UN(A) CAMARERO (A)

Título: Camarera de Planta

Superior o Jefe inmediato: Administradora del Hotel

Funciones: Realizar actividades de limpieza y organización de las áreas públicas privadas y habitaciones asignadas.



ACTIVIDADES

- ✓ Indicar pulcritud y eficiencia en su vestimenta.
- ✓ Cumplir con las normas establecidas por el hotel.
- ✓ Cumplir con las especificaciones de los manuales y reportes dados.
- ✓ Arreglo del office y del carrito de limpieza.
- ✓ Realizar limpieza de habitaciones y áreas del hotel.
- ✓ Cumplir con la jornada de trabajo a satisfacción; cualquier retraso en la entrega de las habitaciones, se deberá justificar ante la administradora del hotel.
- ✓ Atender pedidos especiales de huéspedes.
- ✓ Ayudar en los demás departamentos del hotel si se lo requiere.
- ✓ Realizar reportes de las actividades que se realizan.
- ✓ Al culminar su jornada llevará el informe de ocupación, sus llaves, los reportes y los objetos encontrados a la oficina de la administración y deberá informar sobre cualquier novedad.
- ✓ Asistir a las capacitaciones que la administración del establecimiento indique.

PERFIL PROFESIONAL

- Honradez, puntualidad, cortesía, amabilidad, paciencia, actitud positiva

Conocimientos específicos:

- Conceptos básicos sobre uso de utensilios y maquinaria de limpieza.
- Conocimiento sobre técnicas de limpieza.
- Conocimiento de normas de higiene.
- Conocimiento de riego y cuidado de plantas



Medios a su disposición:

- Manuales operativos
- Materiales, utensilios y maquinarias
- Capacitaciones y evaluaciones.

Conocimientos específicos:

- Conceptos básicos sobre software hotelero
- Conocimiento sobre servicio al cliente
- Conocimiento manejo de equipos tecnológicos.

3.1.3 Gestión financiera contable

El hostel Posada del Ángel no cuenta con un presupuesto establecido para cada una de las áreas del establecimiento, sino más bien un presupuesto general para diferentes gastos.

-Recomendaciones

1. Desarrollar un presupuesto general para toda la empresa y también un presupuesto para cada departamento del hotel, estos deben ser para periodos concretos de tiempo.
2. Desarrollar un presupuesto intermedio para periodos cortos.
3. Crear formatos para control de presupuestos. (Anexo 61 página 360)
4. Detallar los presupuestos operativos necesarios y también los presupuestos para inversiones.

3.1.4 Gestión de la seguridad

En cuanto a la seguridad del establecimiento los empleados están capacitados para actuar en caso de que se de algún tipo de siniestro como incendios, sismos o algún tipo de accidente con alguna persona.

También el hotel cuenta con un sistema de cámaras de seguridad, señalización correcta y extintores. El establecimiento no tiene un guardia de seguridad.

Los empleados no reciben sus uniformes necesarios, en la cocina solo se utiliza un delantal y una camiseta distintiva; solo en el caso de la camarera, se le proporciona guantes y uniforme, en recepción usan ropa formal.

-Recomendaciones

1. Colocar en las habitaciones, la ruta de evacuación del hotel y rótulos de salidas de emergencia.



Ilustración 39: ruta de evacuación

Fuente: <https://www.pinterest.com/pin/302022718763438600/>
Fecha: 12 de septiembre de 2019



2. Identificar los riesgos que existen dentro del ambiente laboral para los trabajadores tomando en cuenta el plan de emergencia del ministerio de trabajo. (anexo 31 página 313)
3. Proporcionar mallas para el cabello a los empleados del restaurante y también a la camarera y empleados de cocina.



Ilustración 40: uniforme correcto

Fuente: <https://www.gediscovery.edu.pe/blog/cinco-razones-para-trabajar-en-turismo-y-hoteleria/>

Fecha: 12 de septiembre de 2019

4. capacitar al personal constantemente en temas de seguridad.
5. Continuar trabajando con las empresas vecinas para lograr un barrio seguro.
6. Implementan programas de capacitación en seguridad
7. Realizar simulacros que incluyan a los huéspedes al menos una vez al año.



Ilustración 41: simulacro del personal

Fuente: <https://www.expedientenoticias.com/supervisa-proteccion-civil-simulacro-en-hotel-de-azcapotzalco-29405>

Fecha: 12 de septiembre de 2019



3.1.5 Gestión de comunicación y mercadeo

Se pueden apreciar fotos de las instalaciones que muestran toda la galería que exhibe el hotel.

También se puede encontrar al hostel Posada del Ángel en las páginas de Booking.com, TripAdvisor, Trivago, Hoteles.com, LetsBookHotel.com.

Además, cuenta con una página de Facebook, la cual no está actualizada, pues la última publicación fue el 3 de mayo del 2014.

-Recomendaciones

1. Contratar al personal especializado para mercadeo y comunicación, que desarrolle planes de mercadeo para los productos y servicios del hotel. Proponemos el siguiente perfil.

Titulación universitaria Superior o media, preferentemente marketing

- Estudios de especialización en Marketing/Venta
- Conocimientos de planificación de estrategias comerciales, canales de distribución, producto-mercado-competencia de su empresa.
- Competencias deseables
- Habilidad persuasora y de negociación
- Flexibilidad mental de criterios
- Orientación al cliente interno/externo
- Facilidad para la obtención y análisis de información
- Pensamiento creativo



- Habilidades sociales
- Tolerancia a la presión
- Visión estratégica

Misión del puesto

- Planificar y dirigir la política de la empresa en lo referente a productos, precios, promociones y distribución.
- Diseño de planes a corto, medio y largo plazo, determinando las prioridades y estrategias de los productos de la empresa.
- Acceder a los mercados como meta final en las mejores condiciones de competitividad y rentabilidad.

Funciones principales

- Diseñar, planificar elaborar e instaurar los planes de marketing de la empresa.
 - Coordinar y controlar el lanzamiento de campañas publicitarias y de promoción.
 - Dirigir y supervisar los estudios sobre coberturas, cuotas y distribución.
 - Dar soporte al área de ventas en cuanto a estrategias, políticas, canales, publicidad, merchandising.
 - Hacer investigaciones comerciales de los productos existentes o nuevos, realizando el estudio de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de los mismos en el mercado.
2. Actualizar la página de Facebook del hotel, mostrando los diferentes servicios que se presta y dando mayor información para los potenciales clientes.



Ilustración 42: capacitación del personal

Fuente: <https://www.elheraldo.co/entretenimiento/como-es-la-vida-sin-redes-sociales-592376>

Fecha: 12 de septiembre de 2019

3. Incorporar temas de sostenibilidad en las diferentes publicaciones en los medios digitales para que la gente pueda conocer los principios del hotel y llame la atención de los viajeros con una visión responsable.
4. Desarrollar un formato de medición y evaluación para analizar los resultados de la gestión publicitaria y de mercadeo. (Anexo 62 página 361)

3.2 ALTERNATIVAS SOSTENIBLES EN EL ASPECTO SOCIOCULTURAL PARA EL HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL

3.2.1 Contribución al desarrollo local de la comunidad

El Hostal Posada del Ángel es una empresa familiar que emplea a 13 personas de la ciudad de Cuenca por lo que contribuye a la generación de empleo.

Además, los blancos que son dados de baja del hostal se donan a los asilos de ancianos.

Los cuadros de ángeles y arcángeles que exhiben en el hostal fueron realizados por un artesano cuencano anónimo.



Difunde los diferentes atractivos comerciales de la ciudad por medio de folletos informativos que entregan a los huéspedes.

También, en su página web muestra una serie de atractivos que se puede visitar como son Gualaceo, la parroquia Baños, el Centro Histórico, El Complejo Arqueológico Cojitambo, entre otros.

-Recomendaciones

- Definir una política empresarial que fomente el respeto y la contribución al desarrollo de la cultura local y difundirla con todos los actores involucrados (clientes, trabajadores, comunidad, proveedores).
- Deberían realizar charlas informativas con sus empleados para informar cómo se maneja las relaciones en cuanto al punto social cultural.
- Comunicar esta política en las diferentes asociaciones de la ciudad, a través de folletos en el Ministerio de Turismo, En la Asociación Hotelera del Azuay, etc.
- Analizar las opiniones de las personas de la ciudad de Cuenca, con respecto al hostel y a las actividades turísticas y con base a esto definir las medidas para mejorar algunas acciones.
- Continuar comprando los productos en los mercados locales de la ciudad de Cuenca.
- Desarrollar una política que indique la prioridad de comprar productos locales.
- Cuando se realicen las reuniones en la comunidad informar sobre las políticas socioculturales.
- Ayudar en la venta de artesanías y productos de los pequeños productores de la ciudad, esto a la vez puede ser visto por el cliente como un plus.



Ilustración 43 Artesanos en la ciudad de Cuenca
Título Artesanos en la ciudad de Cuenca
Fuente: google.com
Fecha: 7 de Junio de 2019



Ilustración 44 Artesanías cuencana
Título Artesanías cuencana
Fuente: google.com
Fecha: 7 de Junio de 2019

- ✓ Elaborar una lista de los productos que el hostel requiere, especialmente para el área de alimentos y bebida y darlos a conocer al público de modo que los pequeños productores puedan convertirse en sus proveedores, en el caso de hortalizas y legumbres se los podría entregar cada día, considerando que en las parroquias rurales de Cuenca hay bastante producción de los mencionados productos.



Ilustración 45 Agricultores cuencanos
Título Agricultores cuencanos
Fuente: google.com
Fecha: 7 de Junio de 2019



- Deberían elaborar encuestas para saber como la comunidad ve a los establecimientos de alojamiento.
- En las encuestas deben incluir preguntas para sus clientes sobre la calidad de los productos locales y preguntar como pueden mejorar su servicio y después brindan esa información a los proveedores para que puedan implementar la mejora.
- Después procesar los resultados de investigación de encuestas y entrevistas con el fin de hacer una evaluación y mejorar.
- Deberían organizar cada cierto tiempo programas de capacitación para la comunidad.

3.2.2 Operación turística y su aporte al respeto a las culturas y poblaciones locales

El Hostal Posada del Ángel cuenta con una variedad de cuadros y pinturas murales, pero lo que más sobresale es la cantidad de ángeles y arcángeles que lo caracteriza.

Por otra parte, a los turistas se les recomienda visitar las parroquias aledañas como Turi, Tarqui, Baños, Ricaurte que son lugares donde se puede degustar gastronomía típica de la ciudad y también se puede apreciar las costumbres y tradiciones de la población local.



Ilustración 46 Hornado
Título Hornado
Fuente: google.com
Fecha: 7 de Junio de 2019



-Recomendaciones

- ✓ Ofrecer paquetes a los huéspedes que incluyan la visita a las comunidades de la zona rural de modo que se involucren con ellas y se dé la oportunidad para que estas personas vendan algún producto propio elaborado.
- ✓ Formar parte de las diferentes organizaciones de la Ciudad que trabajan para el bienestar de la sociedad.
- ✓ Realizar capacitaciones con las personas de la comunidad enseñándoles las actividades que se realizan dentro del hotel en cada uno de los puestos, de modo que cuando de necesite personal se lo pueda contratar sin problema.



Ilustración 48 Capacitaciones
Título Capacitaciones
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Incluir dentro del presupuesto una parte para auspiciar proyectos de desarrollo local.
- Implementar un baño en el lobby para personas discapacitadas ya que la infraestructura del hotel ya tiene acceso y una habitación para estas personas.



Ilustración 49 baño para discapacitados
Título C baño para discapacitados
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Continuar transmitiendo a los huéspedes los conocimientos acerca de las costumbres de la gente de la ciudad, así como de su cultura a través de leyendas, plantas y animales representativos.



Ilustración 50 leyenda María de la guagua o simplemente María.
Título leyenda María de la guagua o simplemente María.
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020



3.2.3 La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico cultural

El hostel trabaja con los pobladores de sector para gestionar la seguridad en los alrededores del hostel, buscando tener un barrio seguro y una vez al mes realizan las reuniones de la comunidad en el establecimiento hotelero y entre todos entregan los cartones y botellas plásticas también se regalan a otra señora que se dedica a esta actividad. Cuando sobran alimentos preparados, estos se reparten entre los empleados del hotel.

-Recomendaciones

- Hay que analizar cuáles son las necesidades indispensables para el conocimiento básico del legado cultural de la zona.
- Establecer políticas para la contratación del personal sin importar el género o etnia, así mismo la incorporación de personas con capacidades especiales.
- Involucrar al personal del hotel en las diferentes actividades culturales y deportivas que se realizan en la ciudad.
- Dar a conocer a los clientes las diferentes normas que se deben respetar en la ciudad, por ejemplo, el respeto que se debe tener al entrar a las iglesias de la ciudad de Cuenca.
- Deberían ofrecer más platos típicos de la ciudad.
- El establecimiento debería realizar una lista de actividades culturales para los clientes.
- El hostel debería fomentar las actividades de intercambio de danzas y músicas tradicionales.



Ilustración 51 Danzas folclóricas
Título Danzas folclóricas.
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

3.2.4 Oferta de actividades culturales como parte del producto turístico

Hostal Posada del Ángel ofrece varios folletos informativos para que sus huéspedes puedan visitar lugares de interés como son los museos de la ciudad, entre los que están el Museo Pumapungo, el Museo de las Conceptas, el Museo del Sombrero y otros.

-Recomendaciones

- ✓ Considerar todos los lugares turísticos patrimoniales que tiene la Ciudad de Cuenca y en base a esto concientizar a los clientes a que en caso que los visiten trabajen por su sostenibilidad.



Ilustración 52 Parque Calderón
Titulo Parque Calderón
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Incluir visitas al patrimonio histórico de la ciudad de Cuenca dentro de los paquetes de alojamiento del hotel.



Ilustración 5 Parque El Paraíso
Titulo Parque El Paraíso
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Fomentar el consumo de platos tradicionales de la ciudad de Cuenca y de la provincia en general, además se recomienda ofertar los platos que se consumen en las diferentes celebraciones, por ejemplo en carnaval el mote pata, en noviembre la colada morada y así con cada uno de ellos.



Ilustración 54 Mote pata
Titulo Mote pata
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Capacitar a los empleados en temas culturales para que puedan responder a las posibles inquietudes de los clientes.
- Incentivar a los turistas a visitar el mercado 3 de noviembre, donde se pueden apreciar y participar con las señoras que realizan limpiezas tradicionales para curar el mal aire, el mal de ojo y otros.
- Mantener en un lugar visible el calendario de fiestas de la Ciudad de Cuenca.
- Incentivar a los turistas a hacer donaciones para la campaña de conservación de la Catedral Nueva.
- Incorporar dentro del establecimiento artesanías locales como sombreros de paja toquilla y paños de la chola cuencana.



Ilustración 55 Paños de las cholas
Titulo Paños de las cholas
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Promover el conocimiento de los lugares donde se comercializan sombreros, por ejemplo, el museo y taller de sombreros Homero Ortega.
- Promocionar al aprendizaje de algunos términos nativos utilizados en la zona, por ejemplo: achachay, astaray, mashar, chuchaqui, atatay, guambra y otros, a través de folletos informativos o la interacción directa con los clientes.

3.3 ALTERNATIVAS SOSTENIBLES EN EL ASPECTO AMBIENTAL PARA EL HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL

3.3.1 Calentamiento global

El hostel Posada del Ángel contribuye a la lucha contra el calentamiento global, entregando a los proveedores los envases vacíos de los productos de limpieza, y ellos le descuentan el valor del envase, es decir el hostel solo compra el producto como tal.

-Recomendaciones

- ✓ Promover entre los huéspedes el uso de bicicletas y promocionar la ruta recreativa implementada en la ciudad.
- Capacitar constantemente al personal sobre el uso consiente de los recur-



sos.

- Analizar cada cuanto hay cambios bruscos climáticos en la zona.



Ilustración 56 Huella de carbono
Titulo Bombas de calor aire 'agua
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Calcular la huella de carbono que genera el hostel a través de la calculadora que propone el Ministerio del Ambiente del Ecuador en su página web, ya que con este proceso se puede tomar medidas encaminadas a su reducción.
- ✓ Se recomienda instalar bombas de calor aire-agua para aprovechar el aire exterior y convertirla en frío, calor y agua caliente sanitaria, para reducir el uso de gas.



Ilustración 57 Bombas de calor aire 'agua
Titulo Bombas de calor aire 'agua
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020



- Cuando se da mantenimiento a la infraestructura, no utilizar pinturas que contengan plomo.
- No usar productos en aerosol ya que estos dañan la capa de ozono.
- Utilizar limpiadores naturales como sal, limón, vinagre y bicarbonato de sodio para la limpieza de habitaciones.



Ilustración 58 Productos de limpieza natural
Titulo Productos de limpieza natural
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Utilizar productos de limpieza biodegradables
- Motivar a los turistas a usar el transporte público para movilizarse dentro de la ciudad.
- Reducir el uso de plásticos.



Ilustración 59 Reducir el plástico
Titulo Reducir el plástico
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020



- Utilizar los medios tecnológicos para enviar comunicados al personal de modo que no se tenga que enviar en papel a cada empleado.
- Si se hace material publicitario en papel se debe utilizar el reciclado.



Ilustración 60 Reutilizar el papel
Título Reutilizar el papel
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

3.3.2 Recurso agua

Para ahorrar agua el Hostal Posada del Ángel tiene como medida el ofrecer el vaso con agua de cortesía la primera noche, y a partir de la segunda noche lo obtener por medio de los garrafones de agua. Que se encuentra en cada área del establecimiento con el motivo de evitar las botellas de plástico y el desperdicio de agua. El hostal tiene en las habitaciones avisos que concientizan al huésped a ahorrar agua, también tienen formas impresas que especifican el lugar donde los huéspedes deben dejar las toallas si desean que se les cambien, o si desean utilizar las mismas cuando la estadía es por más de una noche, lo mismo ocurre con las sábanas.



El hostel cuenta con una cisterna que ayuda a la circulación del agua estancada en las instalaciones, evitando así malos olores; esta también sirve como una fuente de almacenamiento en caso de alguna emergencia.

Todas las llaves del hostel son de chorro, por lo que se gasta más agua, registrándose 25 de este tipo. Por otra parte, el agua de la lavandería es desechada.

Las duchas de las habitaciones no calientan el agua inmediatamente al prenderlas, ya que funcionan con calefón, por lo tanto, se desperdicia agua.

-Recomendaciones

- Se recomienda instalar grifería temporizada al menos en los baños de los espacios públicos del hotel.



Ilustración 61 Grifería temporizada
Titulo Grifería temporizada
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Instalar un perlizador o aireador en las duchas y en los grifos de los lavamanos del hostel, ya que esto permite ahorrar hasta un 60% de agua.



- Mantener los folletos informativos en las habitaciones, de modo que el huésped pueda avisar si desea o no de cambio de sábanas y toallas cuando la estadía es por más de una noche.
- Establecer una política del hotel en la que se especifique que las sábanas serán cambiadas cada dos días, a menos que el huésped solicite el cambio diario.
- Se debe dar un mantenimiento general cada 6 meses a todo el sistema de agua del hostel, así como también a la grifería en general, ya que esto ayuda a evitar fugas.
- En el área de cocina se debe capacitar al personal para un uso racional del agua, evitando desperdicios.
- Recolectar el agua lluvia para el riego de las plantas ya que estas son bastantes y se necesita una gran cantidad de agua.
- Definir horarios para el riego de las plantas de modo que se lo realice en horas de la tarde cuando no hay altas temperaturas o sol pues estos hacen que el agua se gaste más al evaporarse.



3.3.3 Recurso energía

El hostel tiene focos ahorradores en todas las instalaciones, en total son 50 focos, los cuales en su mayoría son parte de la decoración del hotel, ya que solo se prenden los más necesarios siendo aproximadamente los de las habitaciones ocupadas y unos 12 adicionales en las instalaciones del hotel.

Las duchas funcionan con calefón a gas y son las duchas convencionales que no permiten ahorrar agua.

El hostel Posada del Ángel tiene un gran patio central con iluminación natural, por lo que durante el día es necesario prender los focos, representando esto un gran ahorro de energía. En la cocina se desconectan los equipos que no se están utilizando.

-Recomendaciones

- Calcular el consumo promedio de energía en el hostel.
- Se recomienda realizar un mantenimiento periódico de instalaciones eléctricas
- En el caso del hostel, se recomienda verificar discretamente cuando el huésped no está en la habitación que las luces no estén prendidas.
- En caso de que los huéspedes requieran se debe calentar las camas usando el método tradicional de colocar una bolsa de agua caliente para evitar el uso de un sistema de calefacción.



Ilustración 63 Bolsas de agua caliente
Título Bolsas de agua caliente
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

- Colocar rótulos en las habitaciones para pedir a los huéspedes que apaguen las luces cuando salen de la habitación.
- Aprovechar el calor del sol para secar la ropa de las habitaciones, la ropa de cocina, las cortinas, etc.
- Limpiar permanentemente el tragaluz central para lograr una mayor iluminación.

3.3.4 Biodiversidad

Hay que considerar que los hoteles de la ciudad de Cuenca reciben huéspedes gracias a los atractivos turísticos, entre ellos los naturales como es el Parque Nacional Cajas, por lo tanto, existe una responsabilidad empresarial en realizar buenas prácticas ambientales y tener conocimiento de los sistemas naturales de las áreas naturales protegidas y difundir la información a los usuarios, quienes son los visitantes de dichas áreas, ayudando así a la conservación de la flora y fauna nativa.



-Recomendaciones

Se puede motivar a las personas difundiendo normas básicas como son:

- Informarse bien sobre qué actividades están o no permitidas en algunas áreas protegidas.
- No molestar a los animales ni hacer mucho ruido.
- Tener precaución en las carreteras que atraviesan zonas naturales para evitar los atropellos
- No tocar los nidos de las aves ni tampoco sus huevos
- No hacer fogatas en zonas prohibidas
- No dejar basura en las áreas naturales
- No atrapar animales para llevarlos
- No liberar animales en zonas naturales porque perjudican los ecosistemas.
- No dejar semillas de plantas extrañas
- En caso de encontrar animales dañados o enfermos se debe avisar a las autoridades correspondientes.
- Cuando se compran nuevos muebles hay que asegurarse de que la madera esté certificada y que provenga de bosques sostenibles.
- Asegurarse de que el pescado y la carne que se consume no pone en peligro las poblaciones naturales.
- Realizar pesca solo en zonas permitidas
- Participar en actividades que promueven la protección y el cuidado de la biodiversidad: repoblaciones, limpieza de cauces de ríos, etc. (www.lineaverdeceutatrace.com).
- Elaborar paquetes para grupos reducidos, que incluyan el Parque Nacional Cajas de modo que no se genere un impacto negativo en el área visitada.
- Incentivar a los turistas a no comprar animales silvestres



3.3.5 Biodiversidad en los jardines

- El Hostal Posada de Ángel tiene 6 tipos de plantas ornamentales, sembradas en macetas en sus dos patios, no posee un jardín como tal.
- Las plantas que tienen son geranios helechos en diferentes formas, sábila, cactus y mala madre, entre otras.
- Según se pudo observar a simple vista no hay presencia de insectos o plagas en las macetas.

-Recomendaciones

- Conservar las plantas nativas
- Utilizar abonos o pesticidas sin químicos.



Ilustración 64 Abono orgánico
Titulo Abono orgánico
Fuente: google.com
Fecha 02 mayo 2020

3.3.6 Áreas Naturales Protegidas y de conservación

El Hostal Posada del Ángel no está ubicado en una zona natural, por lo que no hay ninguna reserva natural privada.



Sin embargo, en la ciudad de Cuenca existe una gran responsabilidad de cuidado del Parque Nacional Cajas, por lo tanto, se puede ayudar dando a los huéspedes información acerca de las normas a seguir durante la visita a esta área protegida y concientizándolos a cuidar el entorno general de este parque.

-Recomendaciones

La siguiente información debe ser compartida con los huéspedes para que sepan las consideraciones que deben tener en cuenta antes de visitar el Parque Nacional Cajas:

-Sobre la basura y desechos

- La basura debe depositarla únicamente en la funda que le fue entregada al momento del registro de su visita.
- Esta funda debe entregarla (llena o vacía) al abandonar el Parque, en cualquiera de los controles del PNC.

-Sobre las actividades permitidas

- Caminata, senderismo, ruterismo, escalada, acampado, interpretación, observación de aves, fotografía, investigación, educación ambiental y pesca deportiva.
- La pesca deportiva solamente se puede practicar con caña de pescar y carnada artificial (moscas y spinners).
- Caminar únicamente por rutas y senderos señalizados.
- Respete las zonas marcadas o señaladas como restringidas.

-Lo que NO está permitido

- El ingreso de cualquier tipo de animales o plantas, pueden alterar el ecosistema.



- La alteración o extracción de plantas, animales, suelos o cualquier otro tipo de recurso natural del área del PNC.
- Transportar sustancias tóxicas o contaminantes.
- Portar armas.
- Iniciar fuegos o fogatas.
- Ingresar con vehículos motorizados a lugares no permitidos.
- Realizar tomas para la edición de material audiovisual con fines publicitarios, científicos, investigación sin autorización.

-Control y cumplimiento

- El Servicio del Parque Nacional Cajas, tiene la obligación de sancionar, vía proceso administrativo, a quienes incumplan con estas normas para la conservación del medio.

-Recomendaciones para la visita

- Su visita será más satisfactoria, si contrata un tour en una agencia de viajes autorizada por el PNC, o si lo acompaña un guía naturalista calificado por el PNC.
- Proteja su piel, use sombrero o protector solar.
- Evite el mal de altura o “zoroche” (fatiga, mareo, vómito, pulso acelerado, dolor de cabeza), hasta ambientarse camine despacio y respire continuamente para su oxigenación.
- Lleve consigo alimentos ricos en calorías (caramelos, chocolates, etc.) e hidratación.
- El agua de ríos y lagunas generalmente está a temperaturas menores al ambiente, evite contacto con ella.
- Lleve ropa abrigada, un impermeable, zapatos adecuados para caminatas.



- No inicie o continúe caminatas después de las 16h00 (4pm), por las condiciones climáticas y geográficas de la zona.
- En caso de condiciones climáticas adversas, se sugiere NO iniciar ningún tipo de caminata o recorrido de larga duración.
- Prestar atención sobre los avisos y señalización colocados a lo largo de la vía de acceso y al interior del Parque Nacional Cajas (ETAPA CUENCA).

3.3.7 Reservas naturales privadas

El Hostal Posada del Ángel no cuenta con áreas naturales privadas, sin embargo puede participar en la difusión de buenas prácticas de cuidado con el medio ambiente.

-Recomendaciones:

Socializar con los empleados y huéspedes los objetivos del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador.

El SNAP abarca cuatro regiones del país y alberga 51 reservas naturales que se extienden en aproximadamente el 20% de la superficie del Ecuador.

-Objetivos generales

- Conservar la diversidad biológica y los recursos genéticos contenidos en el SNAP.
- Brindar alternativas de aprovechamiento sustentable de los recursos naturales y la prestación de bienes y servicios ambientales.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población.



-Objetivos *específicos*

- Proteger muestras representativas de ecosistemas terrestres, dulceacuícolas, marinos y marino costeros.
- Proteger las cuencas hidrográficas, humedales y otros recursos hídricos superficiales y subterráneos.
- Proteger especies endémicas y amenazadas de extinción.
- Manejar recursos paisajísticos, históricos, arqueológicos, paleontológicos y formaciones geológicas sobresalientes.
- Manejar los espacios naturales que contribuyan al mantenimiento de manifestaciones culturales y de los conocimientos tradicionales de las comunidades locales, pueblos indígenas y afro ecuatorianos.
- Restaurar espacios naturales intervenidos.
- Recuperar poblaciones de especies amenazadas de extinción.
- Facilitar la investigación científica y la educación ambiental
- Proporcionar bienes y servicios ambientales que sean valorados y utilizados sustentablemente.
- Brindar alternativas para el turismo y recreación sustentable y la interpretación ambiental.
- Brindar oportunidades para el manejo y aprovechamiento sustentable de la vida silvestre (areasprotegidas.ambiente.gob.ec).

3.3.8 Contaminación

El Hostal Posada del Ángel clasifica los desechos. Tiene en las habitaciones dispensadores de amenities, de esta forma se consume solo lo necesario y además se ahorra envases



Compran algunos productos en el mercado 3 de noviembre evitando los productos enlatados o envasados. Los envases de los productos de limpieza se dan a una persona recicladora.

Cuando hay poca cantidad de papel esto se destina para el uso del personal.

-Recomendaciones

- Proponer a los huéspedes que compartan el taxi cuando van a salir del hotel a horas semejantes y con destinos similares.
- Realizar compras en conjunto con otros hoteles ya que así se puede comprar a mejor precio.
- No utilizar vajilla desechable.
- Crear envolturas propias para los chocolates o souvenirs de modo que sean biodegradables.
- Evitar el uso de baterías desechables, usar las recargables

3.3.9 Desechos sólidos

El Hostal Posada del Ángel clasifica sus desechos y los saca para el proceso de recolección en las horas señaladas. Las botellas plásticas las donan a una señora que recolecta estos materiales.

Usan productos de limpieza que les entregan en canecas, las cuales son retornables y el proveedor les vende solo el producto como tal, ya que se compra en grandes cantidades para el hotel y la lavandería.

-RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que al momento de realizar las compras en el mercado se lleven bolsos propios, no desechables para evitar usar muchas fundas.



Ilustración 65 bolsas ecológicas
Título bolsas ecológicas

Fuente: <https://www.pinterest.com/pin/778982066767864595>
Fecha 02 mayo 2020

- Se debe reciclar el papel y las revistas o folletos informativos que ya no están vigentes.
- Almacenar los productos de la cocina en envases reutilizables para evitar gastar papel aluminio u otro.



Ilustración 66 envases ecológicos
Título envases ecológicos

Fuente: <https://www.artsurfcamp.com/blog/15-formas-reducir-uso-plastico/>
Fecha 02 mayo 2020

- Se recomienda utilizar cartuchos recargables para las impresoras.
- Reciclar el periódico que se proporciona a los huéspedes en las habitaciones.
- En el caso de envases de productos se pueden reutilizar como contenedores de algún otro producto como esferos o se puede usar para regar las plantas.
- Si se compra refrescos o sodas se debe hacer los de envases retornables.
- Reciclar correctamente los envases de vinos y licores.
- Colocar en las áreas comunes del hotel, los tres tipos de contenedores para basura orgánica, aluminio, vidrio, plástico y papel.



Ilustración 69 botes de basura por colores
Título botes de basura por colores
Fuente: google.com
Fecha: 02 mayo 2020

3.3.10 Educación ambiental

En el momento que ingresa algún empleado se le da indicaciones de cómo se trabaja en el hostel y las formas de contribuir con el ambiente. Cuentan con una política que prohíbe fumar dentro del establecimiento. Además, busca concientizar y educar a los clientes en el consumo racional de recursos a través de folletos informativos acerca del lavado de blancos en las habitaciones.



CONCLUSIONES

Para finalizar con la presente investigación hemos concluido que:

El tema de sostenibilidad está en auge en la actualidad y a nivel mundial; pero en la ciudad de Cuenca son muy pocos los establecimientos que tratan de cumplir con diferentes normas internacionales o guías existentes para poder tener tal vez más reconocimientos y que los turistas los prefieran por la forma en que tratan de ayudar al medio donde habitamos.

1. El Hostal Posada del Ángel es un establecimiento hotelero con mucha trayectoria, y el lugar donde se realizó el presente trabajo de titulación; cabe recalcar que es un lugar de prestigio y muy acogedor, tiene todos los servicios para satisfacer a sus huéspedes.
2. Hablando de manera sostenible podemos decir que se cumple empíricamente algunos aspectos que ayudan a reducir la contaminación, al ahorro de energía y agua y aportan positivamente en el barrio donde se encuentra.
3. El tema del proyecto se rigió a la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, por lo cual podemos decir que el establecimiento no cumple con muchos de los parámetros planteados en los pilares: empresarial, socio-cultural y ambiental; pero podemos aportar que el hostal posee reglamentos internos pese a que algunos los mantienen verbalmente; los trata de cumplir a cabalidad y hacer que todos los empleados se rijan a dichas normas o reglas.
4. Al hostal también le hace falta promoción y darse a conocer aún más mediante promociones en redes sociales.
5. No tiene porcentajes elevados en los tres pilares sostenibles; pero podemos decir que va encaminado de la mejor manera y si se pone más empeño y disciplina se podrá llegar a cumplir.



6. En el aspecto empresarial se obtuvo un puntaje de 42.22% ya que el subámbito que mayor porcentaje obtuvo es gestión de seguridad y el porcentaje que obtuvo menor calificación es el subámbito de gestión de comunicación y mercadeo ya que hay muchas falencias y hace falta personal especializado para este departamento que se pueden mejorar con el tiempo y una buena planificación.
7. Deben tener en cuenta capacitaciones para el personal ya que no es suficiente con llevar años laborando en el mismo puesto, es un punto favorable, pero deben actualizar sus métodos o forma de realizar su trabajo para aprovechar al máximo su tiempo.
8. En el aspecto sociocultural se obtuvo un puntaje de 45,83%, al igual que el otro aspecto aun hacen falta cumplir muchos puntos establecidos en la guía Rainforest Alliance, pero cumplen a cabalidad los puntos que tienen a su favor.
9. En el aspecto ambiental se obtuvo un porcentaje de 58.1% es el ámbito que más alto esta se debe porque el hostel se ha enfocado en cuidar el entorno donde está, para preservarlo por mucho tiempo, a pesar de ser un establecimiento pequeño trata y quiere llegar a cumplir grandes estándares.
10. Deberían realizar simulacros dentro del establecimiento porque de esta forma el personal sepa cómo actuar y guiar a los huéspedes ante cualquier situación emergente.



RECOMENDACIONES

PARA EL ESTABLECIMIENTO

Mediante este proyecto el Hostal Posada del Ángel se analizó los tres aspectos más importantes de la sostenibilidad que son Empresarial, Sociocultural y el Ambiental. A continuación, daremos algunas recomendaciones generales sobre estos tres ámbitos. Primero empresarial hay que establecer políticas empresariales de servicio, ambiental y social, de gestión humana y seguridad toda esta encaminada sobre un trabajo sostenible de todo el establecimiento y algo muy importante la planificación de las acciones que se realiza en el hostal así poder convertirlo en un establecimiento sostenible. También se recomienda realizar un plan de trabajo para cada departamento y conocer bien a cada uno de los trabajadores para poder identificar fortalezas y debilidades. Algo muy importante hay que implementar un manual contable para realizar controles periódicos y así poder hacer la toma de decisiones.

Segundo sociocultural se recomienda desarrollar una política que indique la prioridad de compra de productos locales, también se pueden ofrecer paquetes a los huéspedes que incluya la visita a las comunidades específicamente de la zona rural de modo que se involucren con ella y así las personas de la zona puedan vender productos propios elaborados. Establecer políticas para la contratación de personal sin importar el género o ética de la misma manera para las personas discapacitadas. Siempre hay que mantener visible el calendario de fiestas de la Ciudad de Cuenca.

Tercero Ambiental hay que promover al huésped el uso de la bicicleta y promocionar la zona de recreación de la ciudad. No debe utilizar productos de aerosol ya que esto afecta la capa de ozono. Se recomienda usar más productos naturales para la limpieza de las habitaciones y las demás áreas del establecimiento. Se debe dar un mantenimiento mínimo 6 meses de todos los sistemas de agua del hos-



tal. Algo muy importante siempre hay que tener los folletos informativos en las habitaciones, también hay que limpiar el tragaluz central para lograr una mayor iluminación. Incentivar a los turistas a no comprar animales silvestres Y a conservar las plantas propias de la zona utilizando productos orgánicos y hay que evitar utilizar vajillas desechables e incentivar a los turistas a que visiten los lugares rurales de la ciudad de Cuenca ya que hay bellos paisajes y pueden consumir productos propios que lo pueden cultivar en ese momento.

Del análisis realizado en este trabajo de titulación concluimos que el proyecto presenta algunas alternativas y así poder dar soluciones a los aspectos que le hace falta al establecimiento hotelero para poder brindar mejor su servicio en este caso en el target que sobresale que son los turistas.

PARA LOS HUÉSPEDES

1. Patrocinar a una fundación local una visita al Parque Nacional Cajas, para que puedan conocer la biodiversidad de esta área, considerando que esto también trae un beneficio como marketing para el hotel.
2. Realizar programas donde los huéspedes se ganen un regalo sorpresa por cada 3 botellas que recojan de la ciudad y las entreguen al hotel.
3. Se podría realizar cada año una charla de educación ambiental, incluyendo los aspectos de impacto medioambiental y sensibilización a sus empleados.
4. Se recomienda organizar charlas con las personas de los locales de modo que se pueda organizar un solo equipo con responsabilidad ambiental.
5. Motivar al personal del hotel a conocer la historia del establecimiento y de los atractivos turísticos de la zona de modo que puedan contarlas a los huéspedes y visitantes.

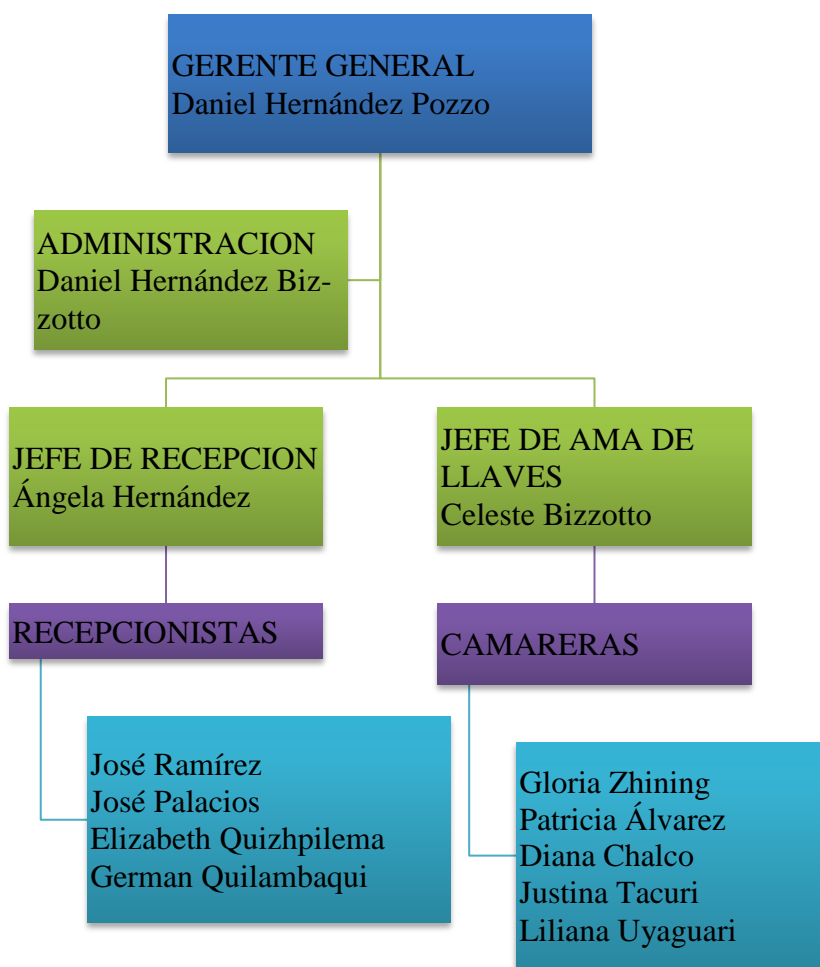


6. Enseñarles a los empleados a brindar un buen servicio a los huéspedes, respetando las culturas y por sobre todo la cultura local.
7. Dar capacitaciones constantes al personal acerca del manejo de productos químicos de limpieza, o gestionar estos con los proveedores.
8. Aplicar sanciones para las personas que no cumplan con la política de no fumar.
9. Proporcionar al personal los equipos de protección para el manejo de sustancias químicas como son guantes, mascarillas y gorras y si no usan los uniformes correctamente sancionarlos.
10. Incentivar a los huéspedes a participar en eventos que ayude al medio ambiente.



ANEXOS:

ANEXO 1: ORGANIGRAMA HOSTAL POSADA DEL ÁNGEL





ANEXO 2: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE DEBE CUMPLIR LA EMPRESA DE ACUERDO AL PLAN DE CALIDAD

DEPARTAMNETO DE ADMINISTRACION

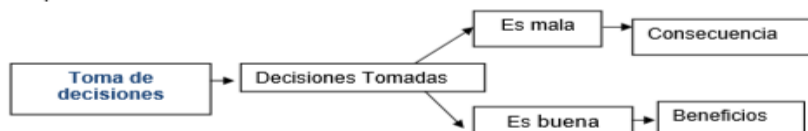


Figura 1
Título: Mapa de proceso: Toma de decisiones
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

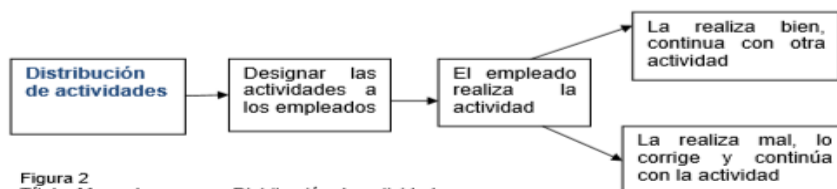


Figura 2
Título: Mapa de proceso: Distribución de actividades
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

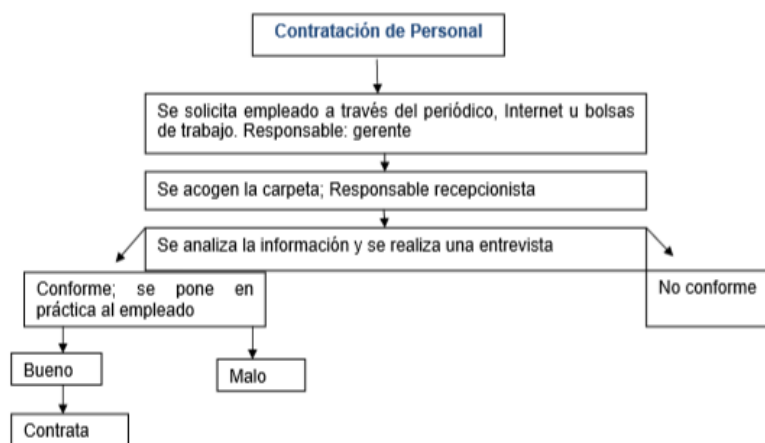
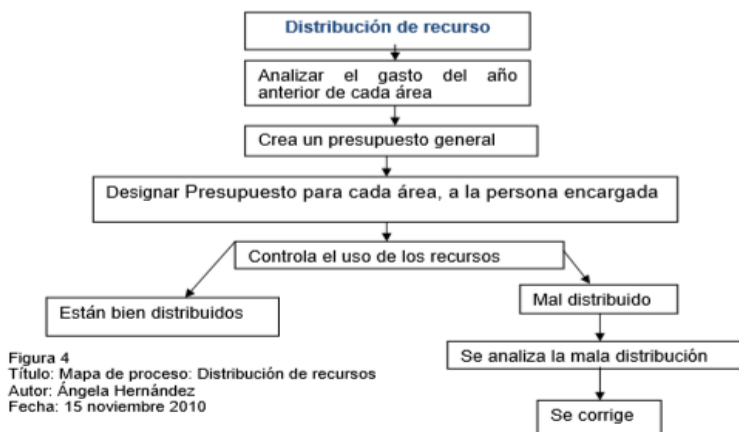
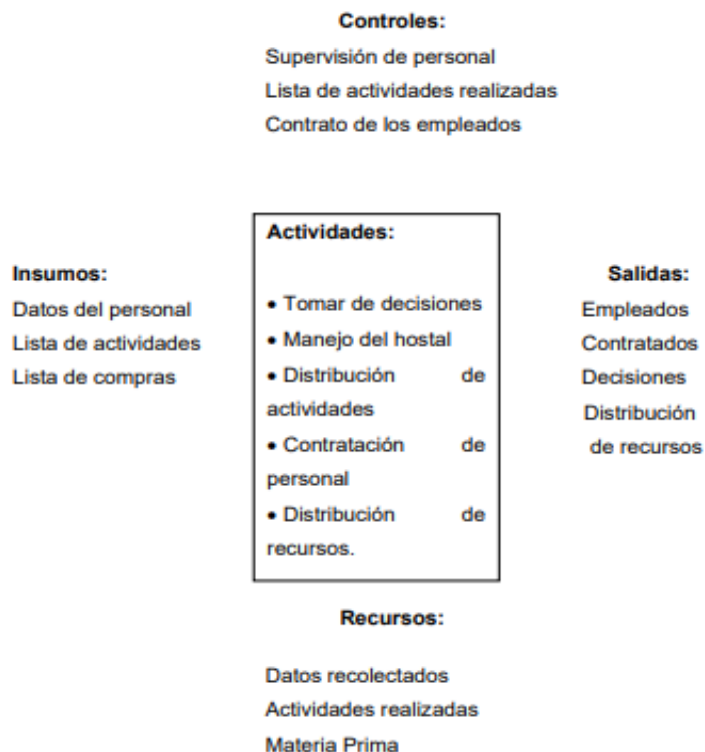


Figura 3
Título: Mapa de proceso: Contratación de personal
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO





DEPARTAMENTO DE RECEPCION:

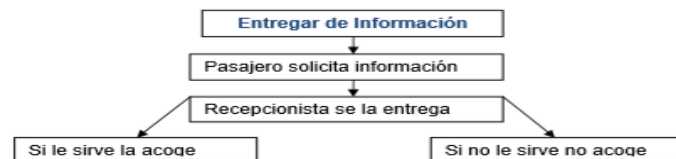


Figura 5
Título: Mapa de proceso: Entrega de Información
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



Figura 6
Título: Mapa de proceso: Reserva por teléfono
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

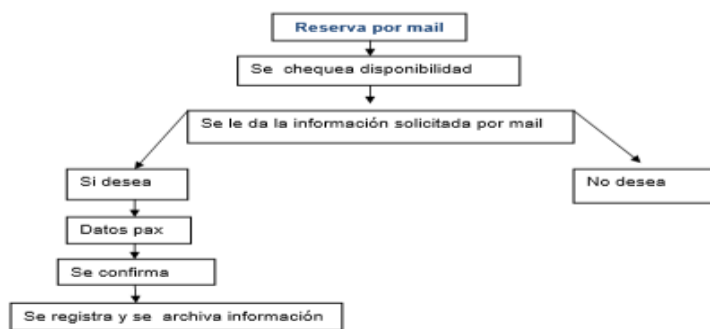


Figura 7
Título: Mapa de proceso: Reserva por mail
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



Figura 8
Título: Mapa de proceso: Anulación o cancelación de una reserva
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

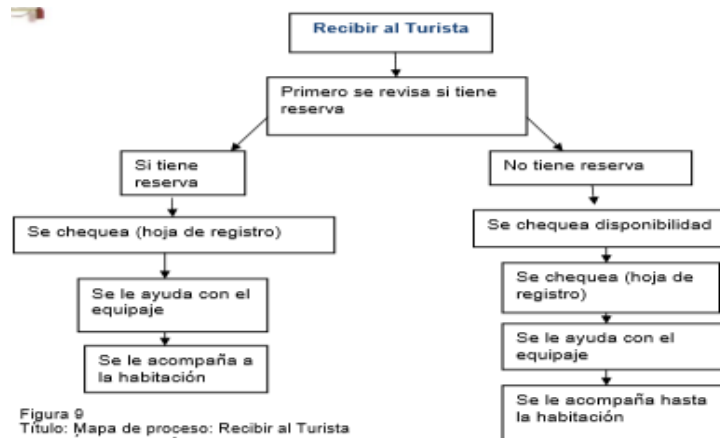


Figura 9
Título: Mapa de proceso: Recibir al Turista
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

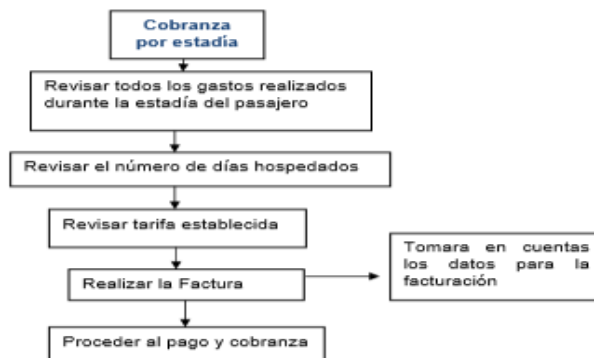
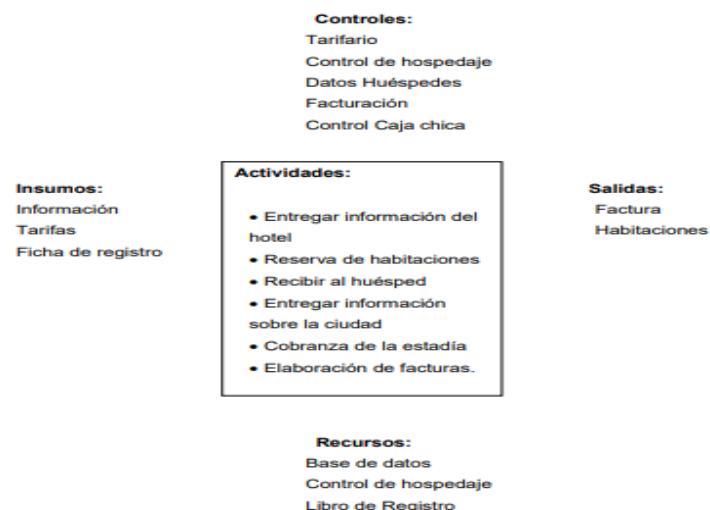


Figura 10
Título: Mapa de proceso: Cobranza por estadía
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION





DEPARTAMNETO DE AMA DE LLAVES

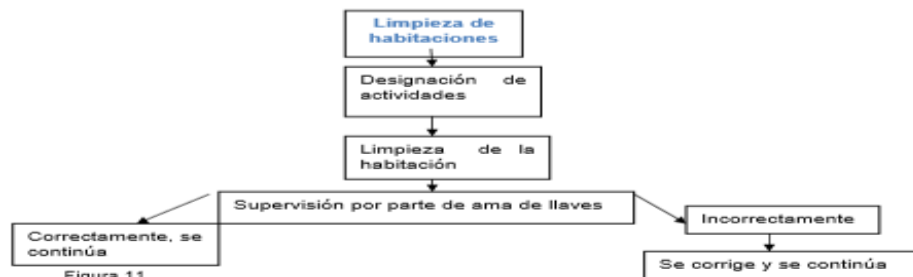


Figura 11
Título: Mapa de proceso: Limpieza de habitaciones
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



Figura 12
Título: Mapa de proceso: Arreglo de habitaciones
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

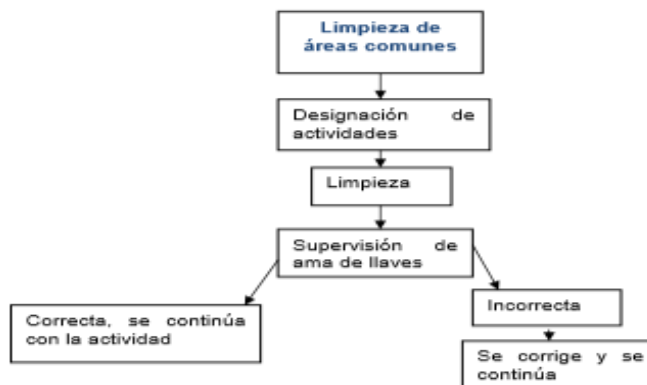


Figura 13
Título: Mapa de proceso: Limpieza de áreas comunes
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

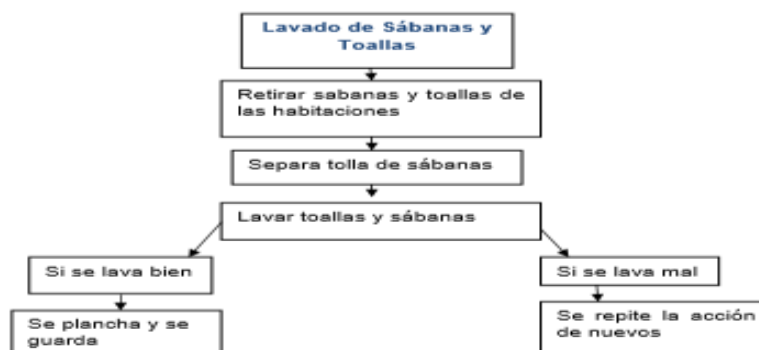


Figura 14
Título: Mapa de proceso: Lavado de Sabanas y Toallas
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

PROCESOS DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES

Controles:

Lista de productos de limpieza
Inventario de sábanas y toallas
Control de usos de elementos de limpieza
Lista de pasajeros

Insumos:

Productos de limpieza
Sábanas y toallas

Actividades:

- Limpieza de habitaciones
- Arreglo de habitaciones
- Limpieza de áreas comunes
- Lavado de sábanas y toallas

Salidas:

Habitaciones
listas

Controles

Lista de elementos de limpieza
Controles de la lavandería



DEPARTAMENTO CONTABLE:



Figura 15
Título: Mapa de proceso: Contabilidad del Hostal
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



Figura 16
Título: Mapa de proceso: Control de Gastos
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

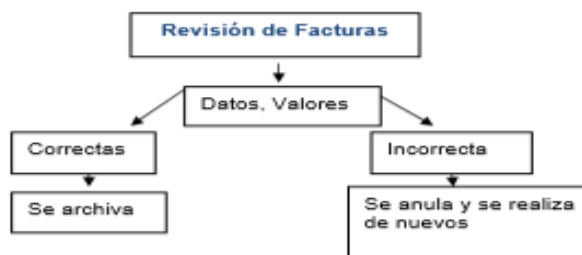


Figura 17
Título: Mapa de proceso: Revisión de facturas
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

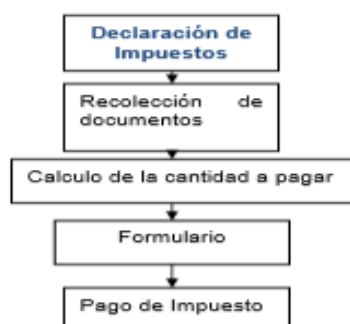


Figura 18
Título: Mapa de proceso: Declaración de Impuestos
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

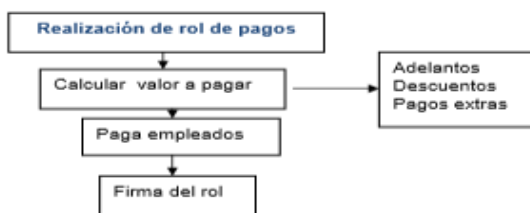


Figura 19
Título: Mapa de proceso: Realización de rol de pagos
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

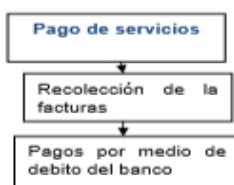


Figura 20
Título: Mapa de proceso: Pago de servicios
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



Figura 21
Título: Mapa de proceso: Realización de Depósitos
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

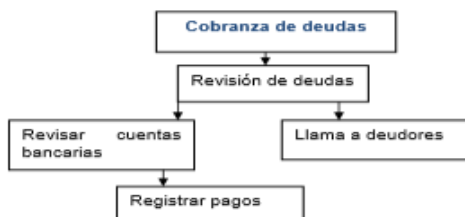
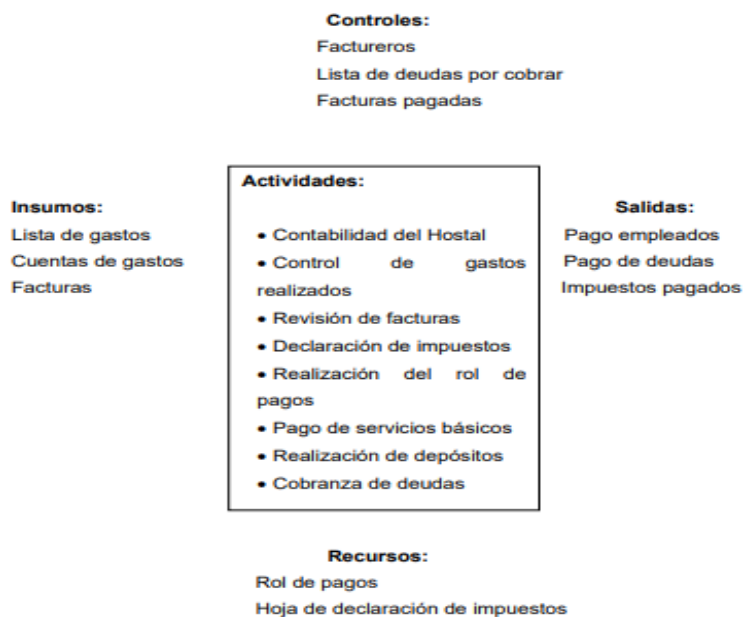


Figura 22
Título: Mapa de proceso: Cobranza de deudas
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



PROCESOS DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS:



Figura 23
Título: Mapa de proceso: Compra de alimentos
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



Figura 24
Título: Mapa de proceso: Limpieza de alimentos
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

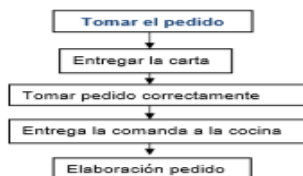


Figura 25
Título: Mapa de proceso: Tomar el pedido
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

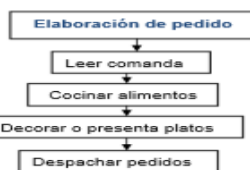


Figura 26
Título: Mapa de proceso: Elaboración de pedidos
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010

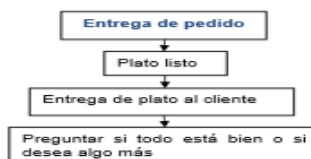
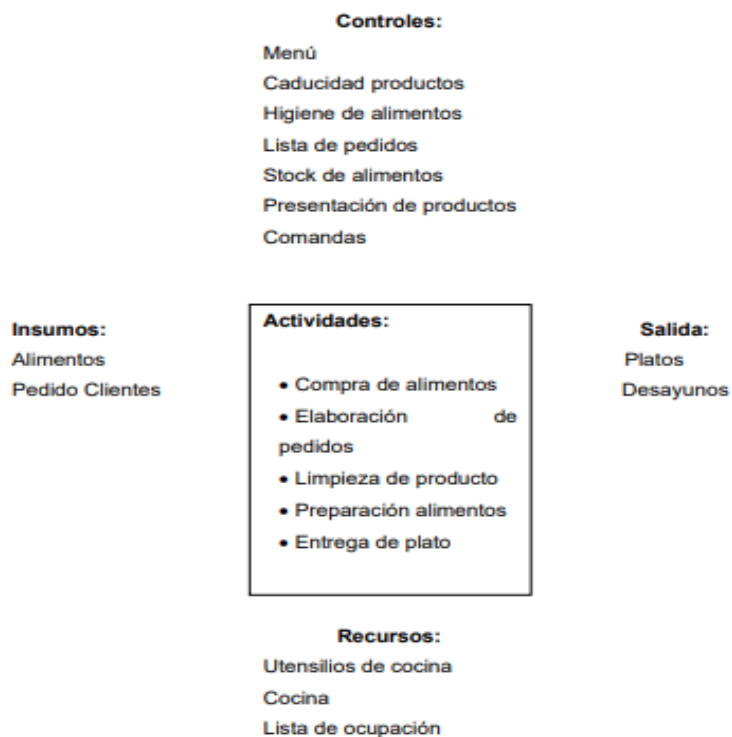


Figura 27
Título: Mapa de proceso: Entrega de pedido
Autor: Ángela Hernández
Fecha: 15 noviembre 2010



PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



ANEXO 3: CARACTERISTICAS DE CADA DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION

Las buenas prácticas que deben llevarse a cabo en este departamento son:

- No dejar encendidas las computadoras si no están en uso.
- No dejar las luces encendidas.
- Deben desarrollar programas de ahorro de energía y agua en los diferentes departamentos.
- Desarrollar un plan de reciclaje de elementos utilizados en el establecimiento.

DEPARTAMENTO DE RECEPCION



- Apagar la computadora si no se la está utilizando.
- Reciclar todos aquellos papeles que puedan ser utilizados posteriormente.
- Sugerir a los clientes apagar las luces de las habitaciones cuando salgan de ellas.
- No dejar prendidos los artículos electrónicos.
- Utilizar lo máximo posible el material de oficina

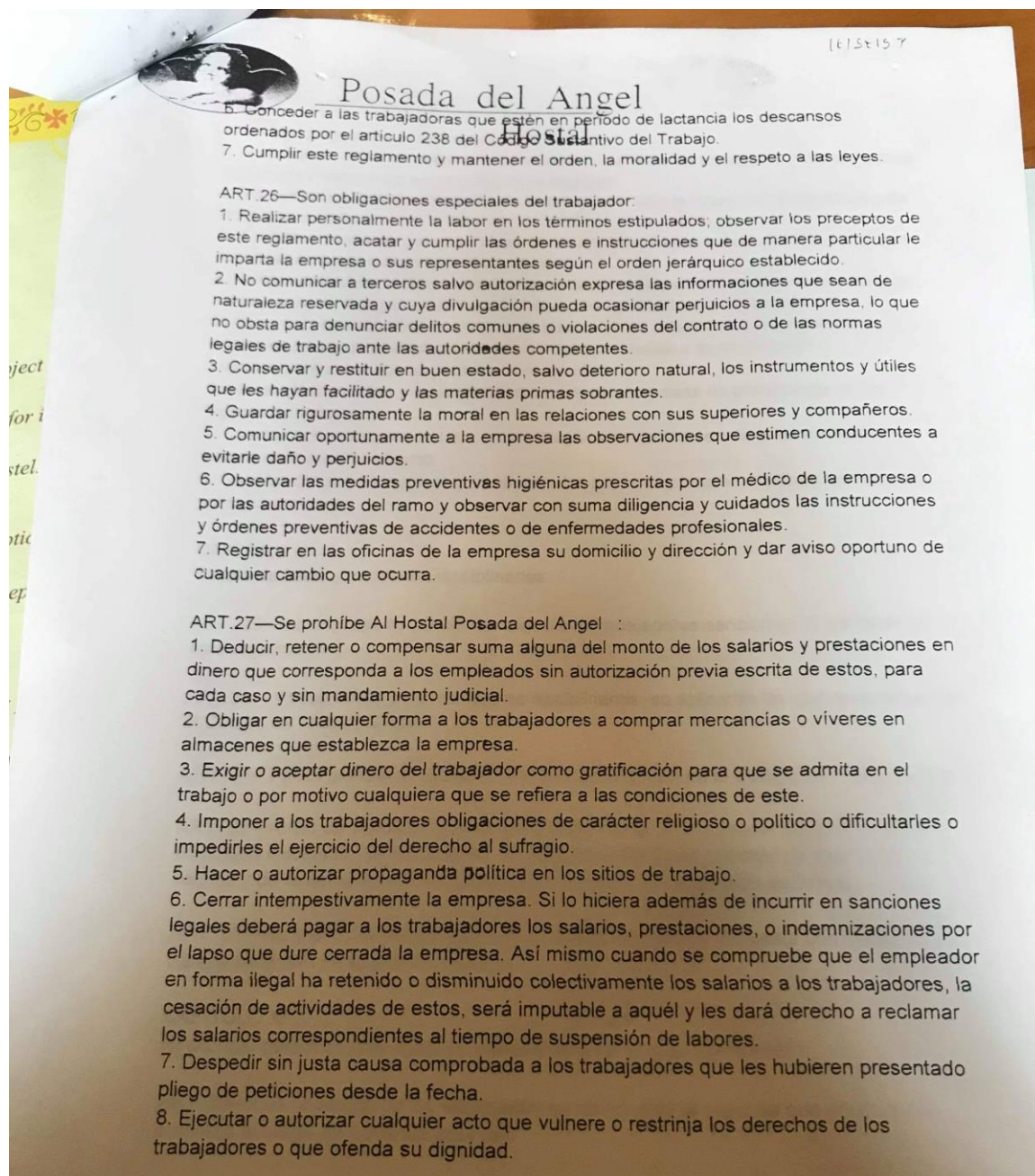
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

- Durante la limpieza debe usar productos amigables con el ambiente.
- Informar sobre cualquier daño en las instalaciones del hotel.
- Cuando se manipulen artefactos de limpieza como aspiradoras o lustradoras deben revisarlas para constatar que estén en perfecto estado a fin de que no consuman energía de más.
- Reutilizar toallas y sábanas que no sirvan, para limpiar los polvos de las habitaciones.
- Separar la basura en fundas

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Poseer por lo menos dos basureros; uno donde se puedan desechar elementos orgánicos que se utilicen en la elaboración y otro para los plásticos es decir para artículos que se puedan reciclar.
- Utilizar elementos de limpieza biodegradables que no contaminen la naturaleza.
- Utilizar manteles y servilletas de tela.
- Evitar comprar productos con muchas envolturas
- Cerrar correctamente la heladera para evitar consumo de energía innecesaria
- Los aceites utilizados debe ser desechados en recipientes, que luego serán sellados para que no contaminen

ANEXO 4: REGLAS Y NORMAS PARA TODOS LOS DEPARTAMENTOS





ANEXO 5: POLITICA DE SERVICIO Y CALIDAD

POLITICAS DE SERVICIO Y CALIDAD DEL HOSTAL POSADA DEL ANGEL

El Hostal Posada del Ángel, tiene como principal motivación brindar un servicio especializado y de calidad para aquellos clientes que buscan un hospedaje placentero, cómodo y agradable, permitiendo de esta forma que se sientan como en casa.

El establecimiento deberá ofrecer un servicio responsable y de calidad a todas aquellas empresas con las que trabaja; realizar pagos respectivos a tiempo y sin demora, para que la imagen del lugar no se vea comprometida.

El hostal tiene presente que los empleados son parte fundamental en el desarrollo de las actividades de establecimiento, y que por ello deben ser remunerados correctamente, permitiendo la motivación para que realicen los procesos adecuadamente y motivarlos para que cada uno se desempeñe de la mejor forma posible en sus funciones.

ANEXO 6: POLITICA AMBIENTAL

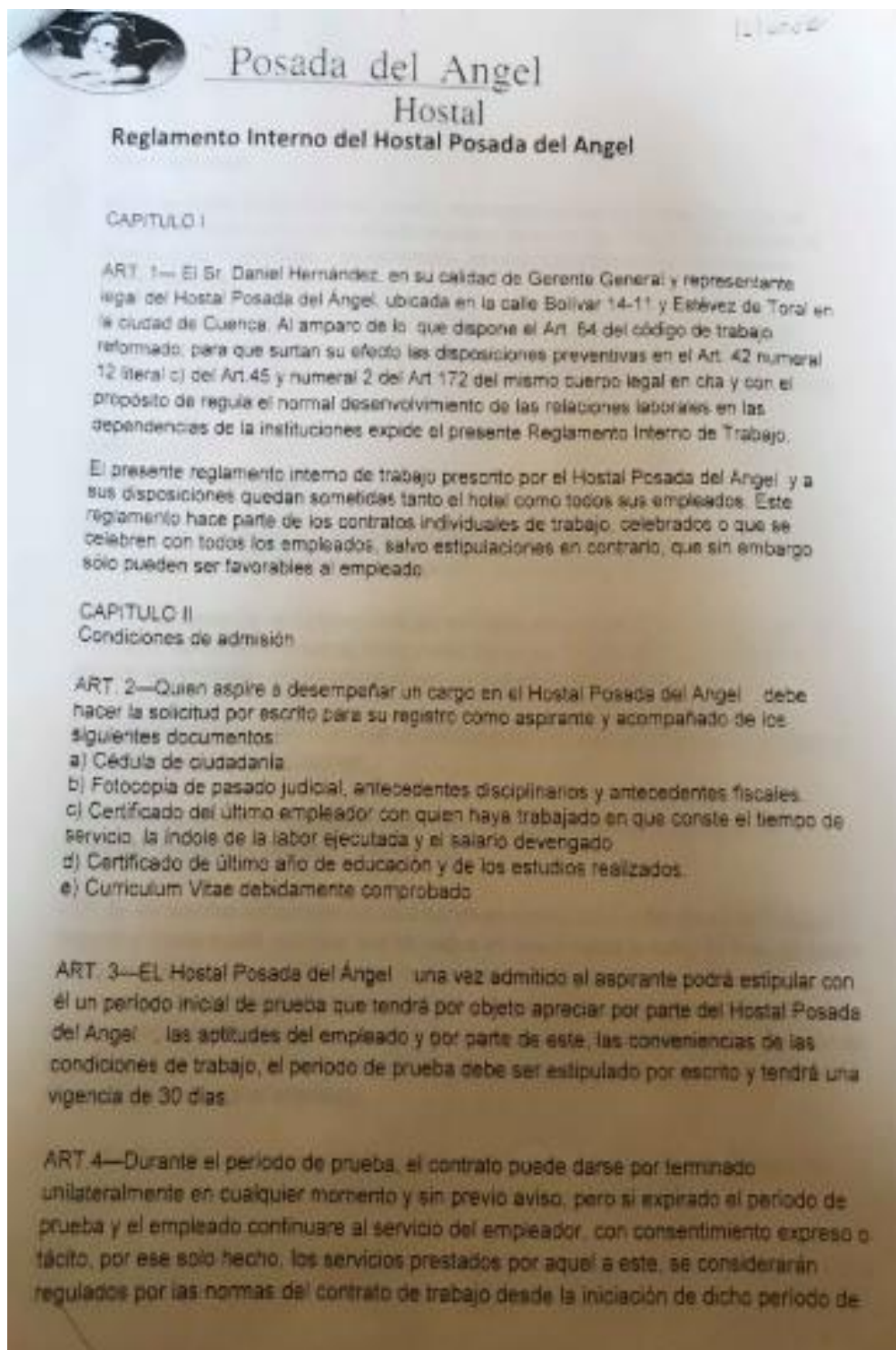
POLITICA AMBIENTAL DEL HOSTAL POSADA DEL ANGEL

El establecimiento deberá ofrecer un servicio responsable y de calidad a todas aquellas empresas con las que trabaja; realizar pagos respectivos a tiempo y sin demora, para que la imagen del lugar no se vea comprometida.

ANEXO 7: POLITICA SOCIAL Y REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRABAJADOR

POLITICA SOCIAL DEL HOSTAL POSADA DEL ANGEL

El hostal tiene presente que los empleados son parte fundamental en el desarrollo de las actividades de establecimiento, y que por ello deben ser remunerados correctamente, permitiendo la motivación para que realicen los procesos adecuadamente y motivarlos para que cada uno se desempeñe de la mejor forma posible en sus funciones.





HOSTAL POSADA DEL ANJEL

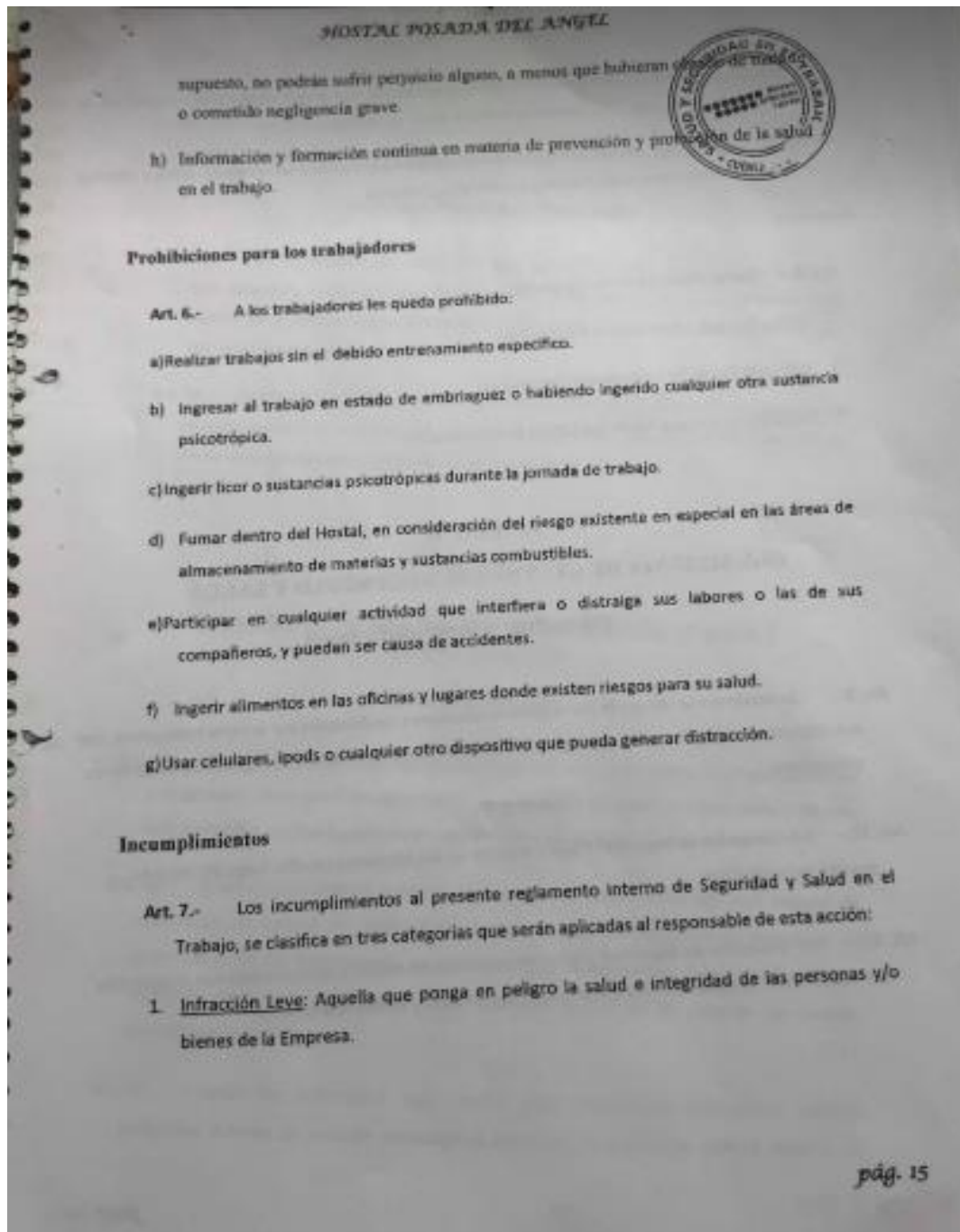
- g) Respetar los letreros y señales en las áreas de trabajo y puntos de operación, quedando prohibido destruir afiches, avisos o publicaciones destinados a promocionar las medidas de prevención y formación en riesgos.
- h) Practicar el buen trato, cortesía y educación entre todo el personal, alternos, subalternos y clientes.

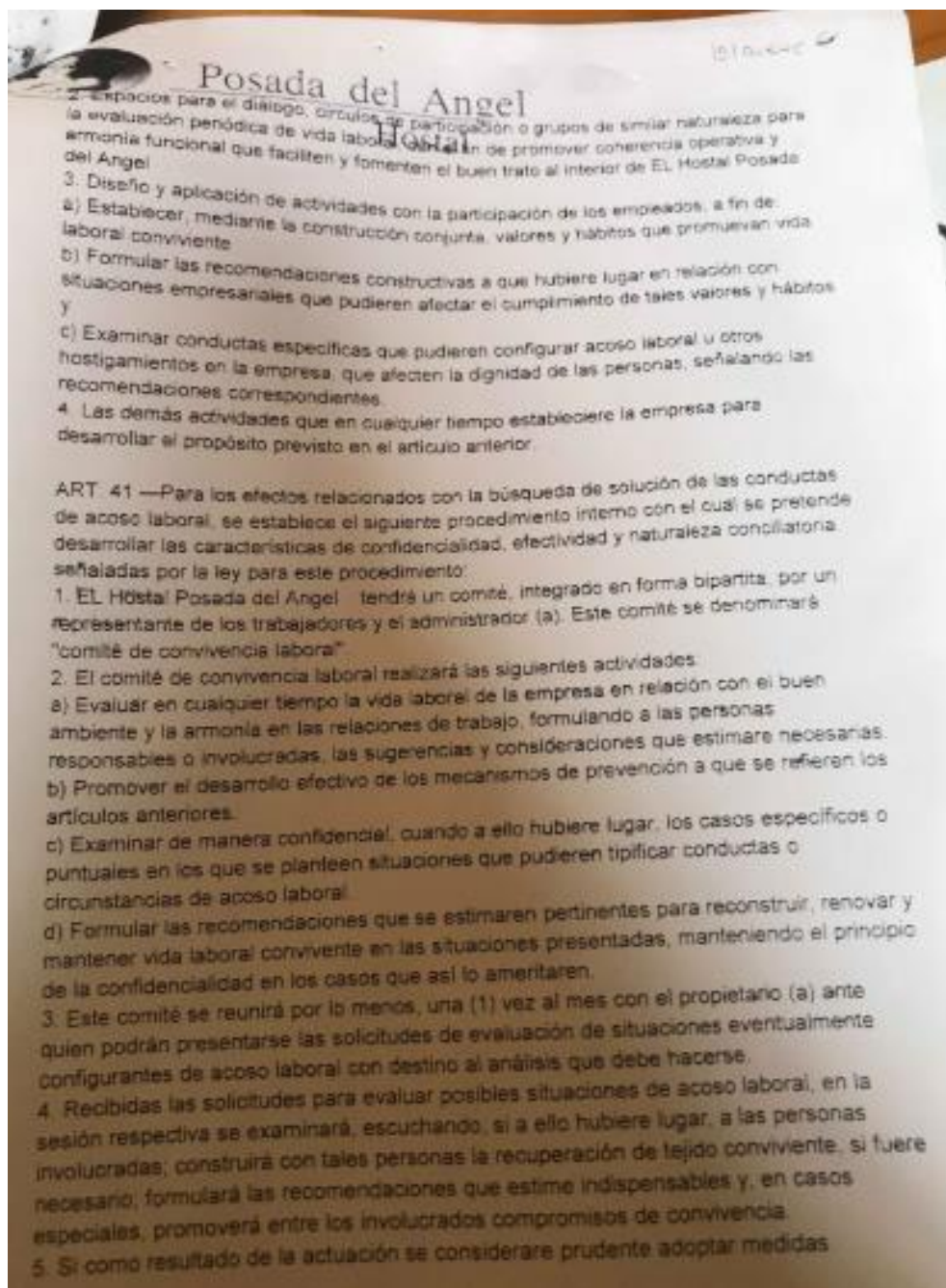
Derecho de los trabajadores

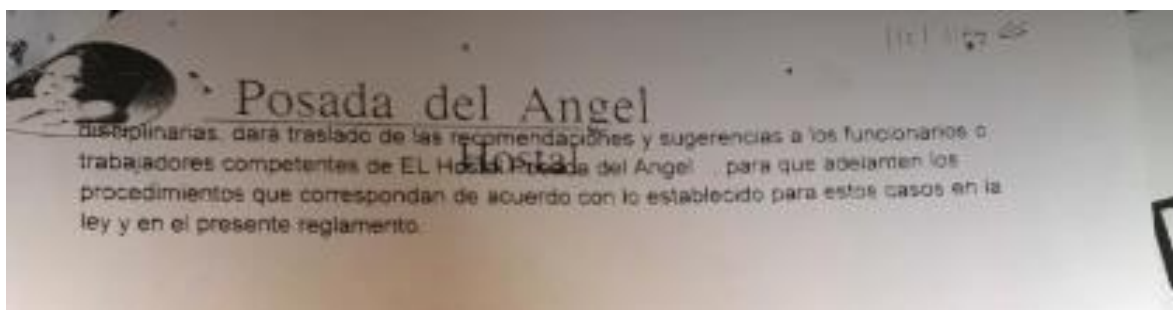
Art. 5.- Los trabajadores tienen derecho a:

- a) Conocer las normas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo contenidas en el presente reglamento.
- b) Asistir a los cursos organizados por la administración en temas de Seguridad, y Salud Ocupacional.
- c) Participar en actividades de formación e información sobre medidas preventivas generales y específicas del puesto de trabajo.
- d) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.
- e) Estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.
- f) Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.
- g) Interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal

pág. 14

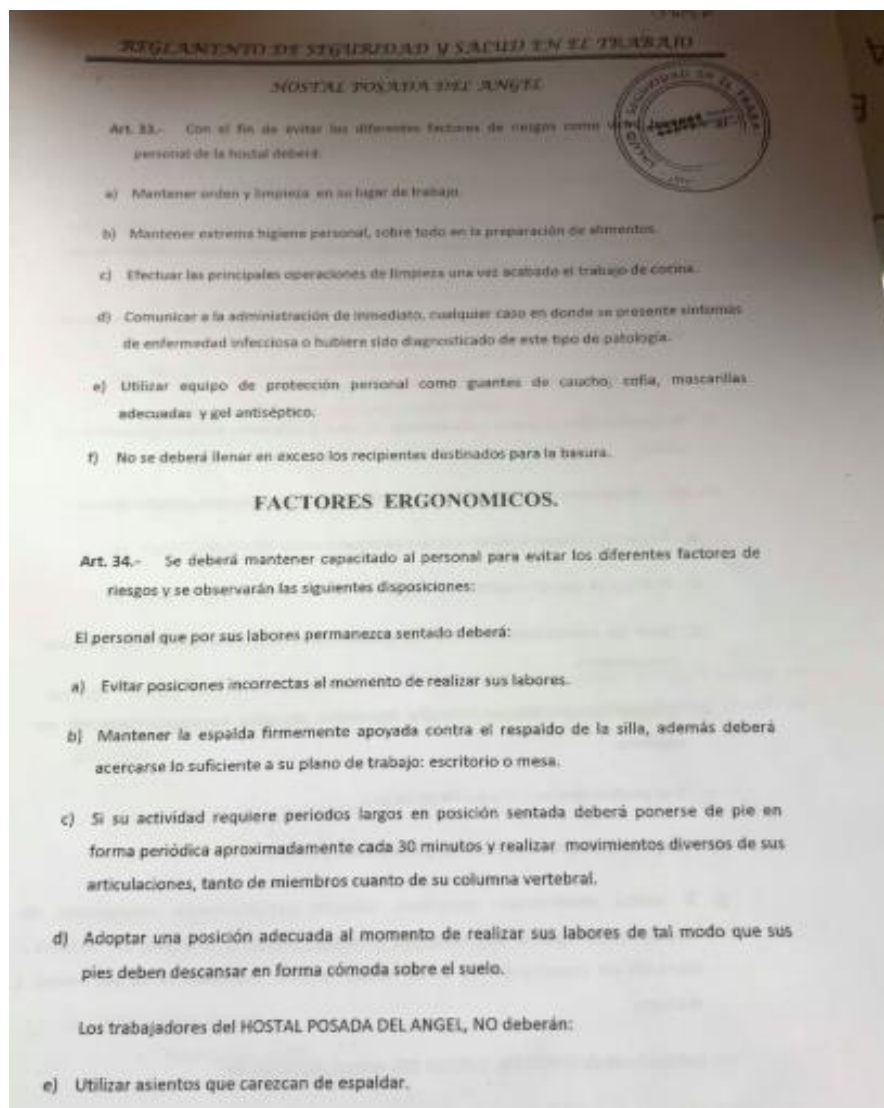


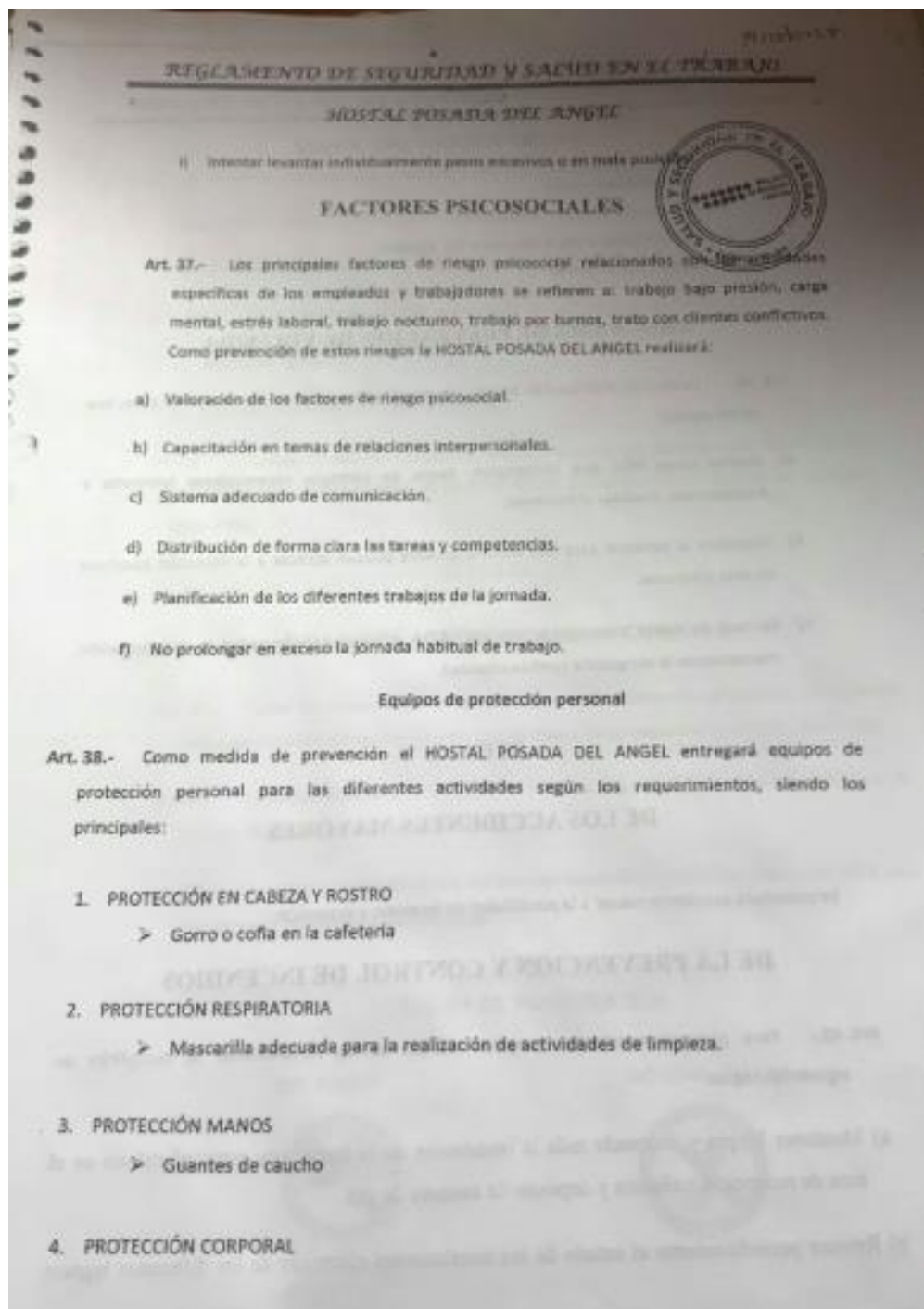


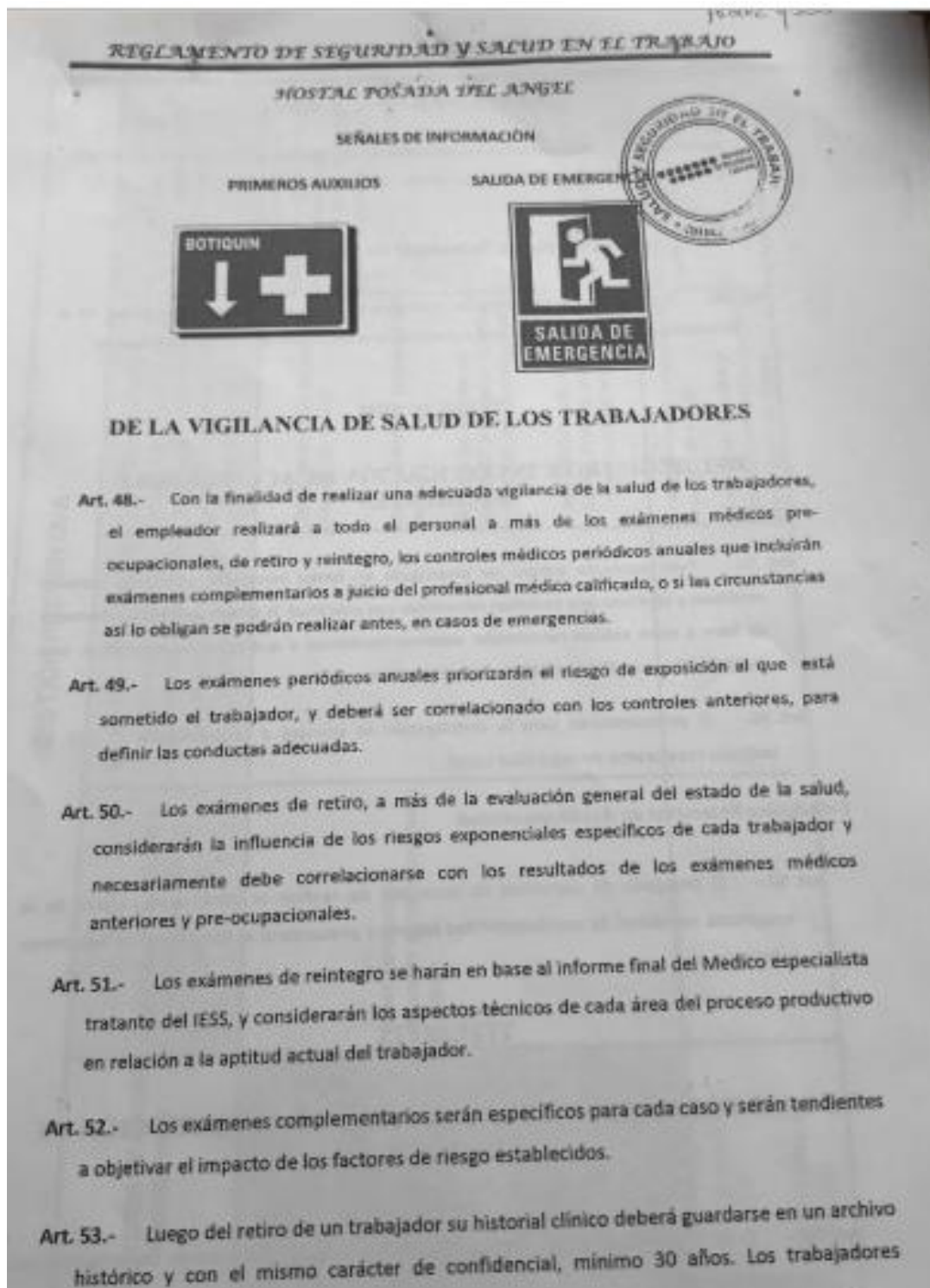


ANEXO 8: REGLAMENTO DE SEGURIDAD HOSTAL POSADA DEL ANGEL









ANEXO 9: DEFINICION DEL PRODUCTO Y SERVICIO



ANEXO 10: PLANES DE ACCION HOSTAL POSADA DEL ANGEL

Departamento administrativo

Actividades realizadas	Mejora esperada	Ítems requisitos	Responsable	Tiempo	Metas
Toma de decisiones.	Tomar las mejores decisiones que puedan ayudar en la mejora de los servicios ofrecidos.	Observando las actividades realizadas hasta el momento, tomar la decisión correcta.	Gerente	Cada mes al año	Una decisión correctamente tomada permitir el crecimiento de la empresa en la distintas áreas.
Distribución de actividades	Designar correctamente las actividades que cada empleado tiene que hacer.	Mediante un listado de actividades que realizarán los empleados.	Gerente	Cada mes de año	Disminuir el tiempo ocupado en la realización de actividades.
Contratación de personal	Contrata empleado con experiencia y responsabilidad	Revisando correctamente su carpeta personal y entrevistándolo.	Gerente	Cada vez que se necesite empleado	Contar con un personal que desempeñe de buena forma su trabajo.



Distribución de recursos	Controlar de mejor forma la distribución de recursos	Realizar una lista de los insumos necesarios para cada área	gerente	Todas las semanas	Disminuir el gasto de compra de recurso y mejorar la utilización de los mismos.
Planificara estrategias y objetivos	Realizar una correcta planificación que permita ahorrar tiempo y dinero	Desarrollar objetivos, metas, estrategias y políticas que permitan el desarrollo de los procesos	gerente	Un vez al año	Alcanzar las estrategias planteadas al comienzo del años
Establecer estrategias de mercado	Aumentar el número de turistas que lleguen al hostel	Analizar al mercado potencial y promocionar el establecimiento	Gerente	Cada vez que sea necesario	El aumento de turista permite generar mayores ingresos económicos para el hostel.

Departamento de recepción

Actividades realizadas	Mejora esperada	Ítems requisitos	responsable	Tiempo	Metas
Entrega de información del hotel y de la ciudad	Responder todas las preguntas que los turistas presenta sobre la ciudad y otras cosas	Hostal: flyers o tarjeta de hostal. Ciudad: mapas, guías, flyers informativos de sitios turísticos	Recepcionista	Cada vez que un turista llega al hostel o solicita información.	Que los turistas conozcan la mayor cantidad de atractivos turísticos de la ciudad y sus alrededores
Reserva de habitaciones	Tomar correctamente la reserva con todos los datos necesarios	Anotar la información de los pax en las hojas de reserva y archivarla	Personal de reserva	Cada vez que se la solicite	En las reservas debe estar toda la información necesaria. Permitiendo que la ocupación del hostel sean la mejor.



Anulación de una reserva	Si una reserva es anulada a tiempo se tendrá más habitaciones disponible para usar	En la hoja de registro de cada pax debe poseer datos que permita confirmar o anular una reserva.	repcionista	Cada vez que se informe de una anulación sea por teléfono, mail o personalmente.	La reserva tiene un tiempo límite de confirmación. Lo que permite conocer la anulación de las mismas a tiempo y pudiendo planificar nuevas reservas.
Cobranza de la estadía	Que el cobro de la estadía de los visitantes se realiza correctamente	Revisar el registro de estadía consumos extras realizados y tarifa establecida	repcionista	Cada vez que se realice una factura	El cobro de las facturas tendrá que ser realizado en efectivo, tarjeta, travel check y deposito. Esto permitirá ganancias a la empresa.
Elaboración de facturas	Que las facturas sean realizadas correctamente y con datos exactos	Base de datos del hostel o hoja de registro del pax	repcionista	Cada vez que un pasajero o grupo se retire del hostel	Las facturas realizadas deben estar correctamente desarrolladas y si hay equivocaciones corregirlas. Evitando la anulación de las mismas.
Realizar el check in y check out	Recibir y despedir al cliente de la mejor forma, ayudándole en todo lo que necesite.	Revisar la documentación necesaria pasaporte o cedula, hoja de registros, control de hospedaje	repcionista	Cada vez que el pasajero llegue o se vaya del hostel	Solicitar la información necesaria a la llegada del pasajero, permitirá que la final de su estadía sea más fácil pago de los servicios.
Trabajar con los demás departamentos	Tener comunicación con los demás departamentos para poder realizar los procesos correctamente	Coordinar las actividades con los demás departamentos	Recepcionistas	Cada vez que sea necesario	Entregar un servicio bien hecho como es una habitación bien limpia o un desayuno bueno; que será disfrutado por el cliente.



					te.
Velar por la seguridad del cliente	Asegurarse que el cliente se sienta seguro cómodo en el hostel y sus instalaciones	Controlar el ingreso de los huéspedes y observar anomalías que se den en el hostel.	repcionista	Cada vez que sea necesario	Evitar la existencia de problemas que dañe la imagen del establecimiento.

Departamento de ama de llaves

Actividades realizadas	Mejora esperada	Ítems requeridos	responsable	Tiempo	Metas
Limpieza de habitaciones	La limpieza tanto de la habitación y del baño ser lo más minuciosa posible.	Elementos de limpieza como son desinfectantes, jabones, escobas y trapos de limpieza.	Supervisado por: ama de llaves Realizado por : camarera	Todos los días de mañana	La limpieza de las habitaciones deberá realizarse en un máximo de 30 minutos utilizando todos los utensilios necesarios, esto provocara que cada cliente que llega al hostel se sienta a gusto en su habitación.



Arreglo de habitaciones	Las habitaciones tienen que estar todos los días arregladas de la mejor forma	Todos los elementos de la habitación se encuentren en el lugar correcto de la mejor forma	Supervisado por: ama de llaves Realizado por: camarera	Todos los días en la mañana	El arreglo de las habitaciones deberá realizarse en un máximo de 20 minutos utilizando todos los elementos necesarios
Limpieza de áreas comunes	Todas las áreas comunes que existen en el hostel deben ser limpiadas y arregladas de la mejor forma posible	Elementos que permitan una correcta limpieza como son escobas, trapos, ceras y aspiradoras	Supervisado por: ama de llaves Realizado por: camarera	Todos los días	Las áreas comunes deben ser limpiadas todos los días correctamente con los utensilios necesarios. Permitiendo que el cliente se sienta cómodo en el lugar.
Lavado de sábanas y toallas	El lavado de toallas y sábanas debe ser hecho de la mejor, para que parezcan como nuevos.	Elementos como son detergentes, cloro y suavitel	Supervisado por: ama de llaves Realizado por: camarera	Todos los días y cuando sea necesario	El lavado de toallas y sábanas se realiza todos los días con los productos necesarios para que queden limpios y pueden ser utilizados nuevamente.



Revisar la habitación para recibir al huésped	Supervisar que la correcta limpieza y que no existan elementos ajenos a la habitación	Inspeccionar las habitaciones visualmente y corregir procesos mal realizados y retirar todos los elementos ajenos	Camareras	Cada vez que sea necesario	La revisión debe realizarse todos los días para corregir los procesos mal realizados, permitiendo que el cliente este cómodo en su habitación.
Trabajar con los demás departamentos	Tener una comunicación con los demás departamentos para poder realizar los procesos correctamente	Coordinar las actividades con los demás departamentos	Camarera	Cada vez que sea necesario	Informar a la recepción de la finalización de la limpieza de la habitación

Departamento de contabilidad

Actividades realizadas	Mejora es- perada	Ítems requisi- tos	responsable	Tiempo	Metas
Contabilidad del hostel	Llevar correctamente la contabilidad del hostel	Registro de todos los gastos y consumos que se realizan en el hostel durante todo el año	Contadora	Una vez al mes	La contabilidad del hostel se debe realizar todos los meses del año. Realizar los pagos correspondientes.
Control de gastos realizados	Controlar todos los gastos que se hacen en el hostel por la compra de suministros o publicidad	Registros de todos los gastos realizado por meses y en cuanto tiempo se los consume o utiliza	Primero el encargado de cada área y posteriormente de la contadora	Una vez al mes	Controlar diariamente o mensualmente todos los pagos realizados a los proveedores a través de facturas y notas de ventas.



Revisión de facturas	Para las facturas realizadas por el hostel evitar fallas que puedan perjudicar sus pagos lo más pronto posible. Para facturas realizadas por proveedores evitar confusiones con datos u detalles mal especificados.	Las facturas	Contadora	Una vez a la semana	Las facturas tienen que estar correctamente detalladas para proceder a la entrega o recepción de las mismas. Esto evitara la anulación de las facturas y agilizará el pago de las mismas.
Declaración de impuestos	Tener todos los documentos necesarios a tiempo para la declaración de impuestos mensuales	Documento: retenciones, facturas y las hojas de declaración de impuestos a tiempo para poder realizar la declaración correspondiente	Contadora	Una vez al mes	Si la contabilidad mensual es llevada correctamente los pagos se realizan a tiempo, evitando multas futuras.
Realizando el rol de pagos	Realizar un muy buen rol de pagos donde se especifique correctamente todos los pagos y descuentos que recibe un empleado.	Documento: pagos IESS o adelantos	Contadora	Todos los meses	El rol de pagos se realiza mensualmente indicado todos los pagos que reciben los empleados, debe ser firmado y archivado para tener como respaldo.
Pago de servicios básicos	Pagar al día los servicios básicos que se ocupan en el hostel	Documento: planilla de consumo	Contadora	Una vez al mes	Los pagos de los servicios básicos se realizan mensualmente para evitar cortes



Realización de depósitos	Controlar los depósitos realizados por el hostel a sus proveedores	Llevar un registro de los depósitos realizados a proveedores	Contadora	Cada vez que sea necesario	La contadora establece un día a la semana para realizar los depósitos, además debe llevar el registro de la misma para evitar malos entendidos.
Cobranza de deudas	Controlar de mejor manera a los deudores del hostel	Documentación necesaria controlar los pagos que realizan los deudores al hostel.	Contadora	Todas las semanas	El cobro de las deudas se realiza dos semanas después de entregada las facturas, primero controlando si el pago se realizó y si no se ha hecho se llama a los clientes para recordarles de pago que debe hacer.

Departamento De Alimentos Y Bebidas

Actividades realizadas	Mejora esperada	Ítems requeridos	responsable	Tiempo	Metas
Compra de alimentos	Compra los mejores productos	Alimentos que están en perfecto estado y verificar su fecha de expiración	Administrador del restaurante	Cada vez que sea necesario	La compra de los alimentos se realiza diariamente, escogiendo los mejores productos, para que este en buen estado al momento de la preparación.
Elaboración de pedidos	Tomar los pedidos correctamente y con las especificaciones correspondientes	Comandas	camarero	Cada vez que se solicita un pedido	Tomar la orden de la forma correcta con todo aquello solicitado.



Limpieza de productos	Que todos los productos utilizados sean limpiados correctamente y de la mejor manera	Elementos como agua y jabones especiales	Ayudante de cocina Chef	Cada momento que sea necesario	Los productos tienen que ser limpiados correctamente con agua o jabón para evitar problemas posteriores con los clientes
Preparación alimentos	Elabora los platos de la mejor forma posible y sin equivocaciones	Seguir los pasos necesarios que se requiere cada plato para su preparación	Ayúdate de cocina Chef	En el momento que lleguen los pedidos	Para la preparación de un plato primero se debe leer el pedido par luego proceder a la elaboración del mismo. El tiempo de preparación que debe.
Entrega del plato	Los platos elaborados deben tener una muy buena imagen para que el cliente lo reciba de la mejor forma	Entregar un plato bien presentado	Chef camarero	Luego de que el plato haya sido terminado	Entregar el plato al cliente al momento que esté listo, evitando que se enfríe.
Elaboración del menú	Poder realizar un menú que atraiga a la clientes	Establecer los platos que se ofrecerán. Las recetas para la elaboración de los platos	Chef administrador	Cada vez que se cambie el menú	Los platos ofrecidos deben ser realizados correctamente lo que permitirá ser disfrutados por el cliente
Limpieza del área de trabajo y del restaurante	Realizar correctamente la limpieza del área de trabajo y de restaurante	Utilizar los elementos de limpieza: escoba, desinfectante, jabones, limpiadores, etc.	Posillera	Cada vez que sea necesario	La limpieza debe realizarse todos los días para que el cliente se sienta seguro del lugar.



ANEXO 11: FUNCIONES DE CADA DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Las **funciones** son:

- Analizar o aprobar las propuestas anuales del Hotel.
- Autorizar las tarifas del hotel para el año.
- Definir los objetivos financieros, laborales y administrativos que debe tener el Hotel durante el año.
- Autorizar los pagos a proveedores u otros.
- Realiza el análisis de la empresa con respecto a lo producido en el año.
- Definir las políticas que debe tener la empresa.
- Firmar los documentos importantes de la empresa.
- Evaluar al personal.
- Analizar al mercado que se quiere llegar

DEPARTAMENTO CONTABLE

Las **funciones** que realiza son:

- Planificar el presupuesto anual
- Administrar el presupuesto del hotel
- Supervisar los gastos e ingresos de la empresa
- Mantener las políticas de pagos
- Autorizar compras
- Realizar controles de caja
- Revisar los pagos, ya sean estos en dinero, tarjeta, cheque o depósito.

DEPARTAMENTO DE RECEPCION



Las **funciones** que ejerce el recepcionista son:

- Gestionar reservas
- Tomar los datos para realizar la reserva
- Controlar las entradas y salidas de los pax.
- Realizar el *check in* y *check out* de los huéspedes.
- Brindar el mejor servicio a los huéspedes.
- Registrar y controlar todos los consumos del huésped durante su estadía.
- Contestar el teléfono
- Realizar la facturación de los consumos y cobrar
- Mantener una relación con agencia de viajes y empresa
- Resolver problemas lo mejor posible

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

Las **funciones** que ejerce son:

- Controlar los insumos de limpieza de las habitaciones y su distribución
- Programar las actividades de mantenimiento
- Dirigir los servicios de limpieza
- Supervisar la limpieza de las habitaciones y áreas comunes
- Prestar asistencia técnica y atender las peticiones y quejas de los pax.
- Capacitar a los empleados que estén a su cargo
- Mantener la decoración de los distintos ambientes
- Administrar los insumos y designar las cantidades a utilizar



ANEXO 12: LISTADO DE COLABORADORES

10. POBLACIÓN TRABAJADORA

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARGO
1	Álvarez Saguaya Miriam Patricia	0102328606	Camarera
2	Arévalo Toral Inés Josefina	0100703701	Cafetería
3	Bizzotto Regginatto Maria Celeste	0101834513	Supervisora de Habitación
4	Chalco Moscoso Diana Cecilia	0103840484	Camarera
5	Hernández Bizzotto Ángela Noemí	0102912102	Recepcionista
6	Jarama Luma Cristina Verónica	0105745830	Recepcionista
7	Meneces Palomeque Paul Andrés	0105360424	Recepcionista
8	Muñoz Palacios Flavio Eduardo	0301459269	Recepcionista

9	Palacios Arce Rodrigo Alonso	0104619853	Recepcionista
10	Nagua Tene Tida Esperanza	0102749082	Camarera
11	Zhinín Pajón Gloria Esperanza	0102091071	Camarera
12	Zhinín Pajón Tránsito del Rosario	0102455433	Camarera

TOTAL DEL PERSONAL	12
HOMBRES	3
MUJERES	9



ANEXO 13: LISTADOS DEP. AMA DE LLAVES DEL HOSTAL POSADA DEL ANGEL

Fecha		Habitaciones Limpiar	Vacaciones	Trabaja	Trabaja	Trabaja	Trabaja	Extra
Martes	24-sep	1	-					
Miércoles	25-sep	1	-	Gloria	Diana	Patricia		
Jueves	26-sep	21	-	Gloria	Diana	Patricia		
Viernes	27-sep	20	Patricia	Gloria	Diana	Justina		
Sábado	28-sep	2	Patricia	Gloria	Uli	Justina		Ines
Domingo	29-sep	3	Patricia	Diana	Uli			
Lunes	30-sep	2	Patricia	Diana	Gloria			
Martes	01-oct	1	Patricia	Diana	Gloria			
Miércoles	02-oct	3	Patricia	Diana	Gloria			
Jueves	03-oct	2	Patricia	Diana	Gloria			
Viernes	04-oct	3	Patricia	Diana	Gloria			
Sábado	05-oct	3	Patricia	Diana	Uli			
Domingo	06-oct	16	Patricia	Gloria	Justina			
Lunes	07-oct	18	Patricia	Gloria	Diana	Uli		
Martes	08-oct	3	Patricia	Gloria	Diana	Justina		
Miércoles	09-oct	4	Patricia	Gloria	Diana			
Jueves	10-oct	0	Patricia	Gloria	Diana			
Viernes	11-oct	6	Patricia	Gloria	Diana			
Sábado	12-oct	8	Patricia	Gloria	Justina			
Domingo	13-oct	17	Patricia	Diana	Uli			
Lunes	14-oct	13	Patricia	Gloria	Diana	Justina		
Martes	15-oct	0	Gloria	Patricia	Diana	Uli		
Miércoles	16-oct	0	Gloria	Patricia	Diana			
Jueves	17-oct	16	Gloria	Patricia	Diana			
Viernes	18-oct	20	Gloria	Patricia	Diana	Uli		
Sábado	19-oct	8	Gloria	Patricia	Uli	Justina		Ines
Domingo	20-oct	21	Gloria	Patricia	Justina			
Lunes	21-oct	20	Gloria	Patricia	Diana	Uli		
Martes	22-oct	9	Gloria	Patricia	Diana	Justina		
Miércoles	23-oct	6	Gloria	Patricia	Diana			
Jueves	24-oct	21	Gloria	Patricia	Diana			
Viernes	25-oct	21	Gloria	Patricia	Diana	Uli		Ines
Sábado	26-oct	0	Gloria	Patricia	Uli	Justina		
Domingo	27-oct	0	Gloria	Patricia	Justina			
Lunes	28-oct	2	Gloria	Patricia	Diana			
Martes	29-oct	3	Gloria	Patricia	Diana			
Miércoles	30-oct	15	Gloria	Patricia	Diana			
Jueves	31-oct	15	Gloria	Patricia	Diana	Uli		
Viernes	01-nov	5	Gloria	Patricia	Diana	Justina		
Sábado	02-nov	22		Patricia	Gloria			
Domingo	03-nov	6		Diana	Uli	Justina		
Lunes	04-nov	1		Patricia	Diana	Gloria		
Martes	05-nov	11		Patricia	Diana	Gloria		
Miércoles	06-nov	14		Patricia	Diana	Gloria		
Jueves	07-nov	11		Patricia	Diana	Gloria		
Viernes	08-nov	22		Patricia	Diana	Gloria		
Sábado	09-nov	16		Diana	Patricia	Uli	Justina	
Domingo	10-nov	22		Gloria	Uli	Justina		Ines
Lunes	11-nov	0		Patricia	Diana	Gloria		Ines



ANEXO 14: ACTIVIDADES DE LOS EMPLEADOS

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO HOSTAL POSADA DEL ANGEL ADMINISTRADOR				
Actuales	Activi-	Competencias	Competencias	Habilidades
dades	dades	Laborales		
Encargado de la administración del hostel.	Planificar los objetivos y estrategias del establecimiento.		<ul style="list-style-type: none">• Técnica administrativa y negociación.• Técnicas de manejo de personal• Proceso de mejora continua• Aspectos legales, sociales, seguridad y salud.• Facilidad de idiomas.	<ul style="list-style-type: none">• Tomar decisiones rápidas.• Planificar a corto y largo plazo.• Comunicación y escritura clara.
Toma de decisiones	Establecer las estrategias de mercado.			
	Analizar los resultados para proponer acciones.			
	Alcanzar los objetivos esperados.			
	Velar por la seguridad del establecimiento.			
	Asegurar la satisfacción del cliente.			
	Liderar al equipo de trabajo			



DEPARTAMENTO DE RECEPCION			
Actuales activi- dades	Competencias labora- les	Competencias	Habilidades
Gestionar reser- vas	Realizar el check in de los huéspedes solici- tando la documentación	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de re- ceptar información.
Tomar datos para realizar reservas	Realizar el control de entrada de huésped	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de venta 	<ul style="list-style-type: none"> Buena memoria
Controlar la en- trada y salida de los pasajeros	Anulación y cancelación de reservas		<ul style="list-style-type: none"> Comunicación y es- critura clara.
Realizar el check in y check out	Entregar al cliente toda la información que este solicite	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento para las formas y condiciones de pago 	<ul style="list-style-type: none"> Saber resolver pro- blemas.
Brindar el mejor servicio a los huéspedes	Coordinar el trabajo con las demás áreas		
Registrar y con- trolar consumos.	Realizar el check out de los pasajeros	<ul style="list-style-type: none"> Operación de artículos elec- trónicos 	
Contestar el telé- fono	Operar las maquinas a su cargo		
Realizar factura- ción	Mantener vínculos con proveedores y clientes de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos turísticos hote- leros 	
Realizar turnos de mañana, tarde y noche	Solucionar conflictos y problemas del área		
	Cuidar la seguridad de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Manejo de ocupación 	
	Cuidar la apariencia personal		



	Asegurar la satisfacción de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Facilidad con idiomas 	
--	---	---	--

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES			
Actuales actividades	Competencias laborales	Competencias	Habilidades
Controlar y distribuye los insumos de limpieza.	Planificar las actividades del departamento.	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas en la elaboración de presupuestos y cronogramas. Técnicas de liderazgo. Técnicas de manejo de inventario. Técnicas de limpieza, ordenamiento e higiene. Servicios de hotelería. Técnicas de 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar decisiones rápidas. Calcular datos matemáticos. Lectura y escritura rápida. Elaborar planillas. Planificar a corto plazo.
Programa las actividades de mantenimiento	Decorar los diferentes ambientes.		
Dirige los servicios de limpieza.	Saber operar la maquinaria a su cargo(lavadora, secadora, aspiradora y abrillantadora)		
Supervisa la limpieza de habitaciones.	Controla y supervisa el trabajo de terceros.		
	Organizar, supervisar y capacitar al personal.		
	Administrar los insumos.		



	Asegurar la satisfacción de los clientes.	atención al cliente.	
	Trabajar con los demás departamentos.		

CAMARERAS			
Actuales actividades	Competencias laborales	Competencias	Habilidades
Realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones.	Limpiar, asear y arreglar la habitación.	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de limpieza y aseo. Técnica de montaje de camas. Operar equipos de su área Servicios de hotelaría Conocimientos de lavado y secado de ropa 	<ul style="list-style-type: none"> Tomar decisiones bajo presión. Comunicación clara. Manipular objetos con firmeza. Escritura y comunicación clara.
Controlar el material de las habitaciones.	Verificar el confort de la habitación.		
Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área	Entregar información al huésped del establecimiento.		
Limpieza de áreas comunes del hotel	Cuidar la apariencia personal		
Aseo de baños de áreas comunes	Mantener comunicación con los demás departamentos.		
Encargadas del área de la lavandería y planchado.	Controlar y revisar elementos de las habitaciones		



Uso de químicos para limpieza y desinfección.	Operar equipos de trabajos como aspiradoras secadoras y lavadora		
	Cuidar la seguridad del huésped.		

CHEF			
Actuales actividades	Competencias laborales	Competencias	Habilidades
Cocinar los platos de la carta	Planificar y controlar las actividades que se realizan en la cocina.	<ul style="list-style-type: none"> Cocción de alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> Saber cocinar. Rapidez para elaborar platos.
Designar las actividades al personal de cocina.	Elaborar la planificación de la cocina.	<ul style="list-style-type: none"> Manipulación de elementos de cocina. Combina sabores y texturas. 	<ul style="list-style-type: none"> Resolver problemas. Leer e identificar horas, tiempos y peso.
Selecciona y manipula alimentos.	Desarrolla el menú	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de liderazgo y organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación clara
	Crear nuevas recetas y preparar platos.	<ul style="list-style-type: none"> Conocer recetas básicas 	<ul style="list-style-type: none"> Reflejos rápidos y coordinados.
	Elaborar la programación de la cocina.	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de administración de RRHH y herramientas de ges- 	
	Administrar el misanplace de productos.		



	Dirigir al equipo para la preparación de platos.	<p>ción.</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnicas de preparación. Técnicas de aprovechamientos. 	
	Supervisar la higiene de la cocina.		

AYUDANTE DE COCINA			
Actuales actividades	Competencias laborales	Competencias	Habilidades
Ayudar al chef en la elaboración de platos	Prepara el mise place del día.	<ul style="list-style-type: none"> Cocción de alimentos. Manipulación de elementos de cocina. Combinar sabores y texturas. Procedimientos de limpieza e higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> Saber cocinar. Rapidez para elaborar platos. Resolver problemas Campar las ordenes correctas y desarrollarlas Escritura clara
Encargado de porcionar la producción	Realizar la limpieza de los productos.		
	Cocinar las guarniciones de los platos.		
	Prepara el montaje y preparación de los platos.		
	Cuida el área de trabajo		



	Cuida la limpieza de los productos	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos de recetas básicas. 	para anotación del pedido.
	Opera los equipos del área.		<ul style="list-style-type: none"> Identificar pesos, tiempos Identificar sabores y aromas

MESERO			
Actuales actividades	Competencias laborales	Competencias	Habilidades
Servir platos a las mesas	Realizar el montaje a las mesas	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas para servir platos y bebidas. Atención al cliente. Técnicas de limpieza. Normas de etiqueta Vocabulario adecuado para servir Montaje de mesas 	<ul style="list-style-type: none"> Lectura y escritura correcta y legible. Tomar decisiones rápidas. Comunicación clara. Memoria a corto plazo para recordar detalles. Capacidad para transportar objetos.
Ayudar a los clientes en la elección de los platos	Informar a los huéspedes sobre novedades del restaurante.		
Brindar el mejor servicio	Retirar los platos de la mesa rápidamente.		
	Recibir y acomodar a los clientes en su mesa.		



	Cuidar la presentación personal.		
	Es el nexo entre el cliente y el restaurante		
	Finalizar el servicio con la entrega de la cuenta.		
	Atender las mesas ocupadas.		

Anexo 15: Departamento de contabilidad

DEPARTAMENTO CONTABLE CONTADORA			
Actuales actividades	Competencias laborales	Competencias	Habilidades
Llevar la contabilidad del hostel.	Realizar los pagos realizados.	<ul style="list-style-type: none">• Ley de régimen tributario• Conocimientos de contabilidad• Métodos de control	<ul style="list-style-type: none">• Calcular cuadro operativo
Pagar deudas.	Organizar los pagos y depósitos.		<ul style="list-style-type: none">• Buena memoria para recibir datos
Controlar la cobranza de facturas emitidas.	Emitir facturas.		<ul style="list-style-type: none">• Tomar deci-



Elaborar los roles de pago.	Operar los equipos del área.	de caja	siones con rapidez
Realizar los pagos de impuestos	Realizar los pagos correspondientes a impuesto.		
Efectuar depósitos	Cuidar la apariencia personal.		

Anexo 16: OCUPACION DE TODO EL AÑO

Nivel de Ocupación Anual del Hostal Posad del Angel (2018)

Meses	Días del mes	Habitaciones disponibles al mes	Habitaciones ocupadas al mes	porcentaje de ocupación al mes
Enero	31	651	327	50%
Febrero	28	588	428	72%
Marzo	31	651	475	73%
Abril	30	600	528	88%
Mayo	31	651	410	63%
Junio	30	600	527	87%
Julio	31	651	524	80%
Agosto	31	651	514	79%
Septiembre	30	600	378	63%
Octubre	31	651	452	69%
Noviembre	30	600	423	71%
Diciembre	31	651	297	45%
Promedio de ocupación anual				71%



ANEXO 17: PROVEEDORES

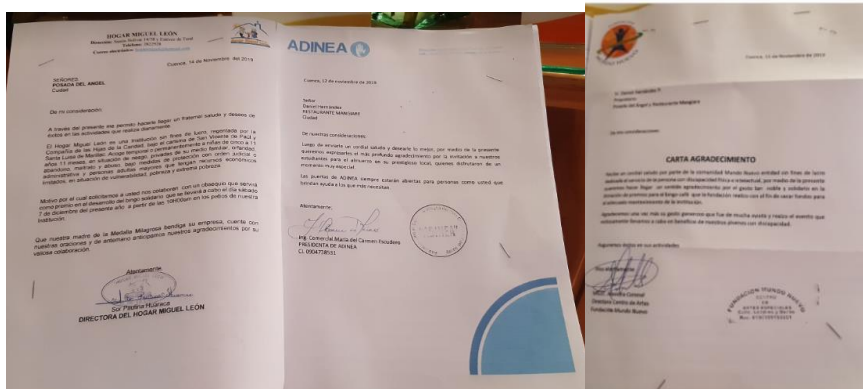
PAGO PROVEEDORES

Fecha	Empresa	Valor	Nº Factura	Producto	PAGO
14-05-2019	PRODUMIPLE	\$63.83	7488	Bolitas de queso	pagado
23-05-2019	PRODUMIPLE	\$26.60	7649	Jabón Mabeau	pagado
30-05-2019	PRODUMIPLE	\$94.43	7778	Papel + jabón + bolitas de queso	pagado
10-06-2019	PRODUMIPLE	\$27.62	7988	Papel + jabón + bolitas de queso	pagado
25-06	PRODUMIPLE	\$46.37	8267	Jabón Mabeau	pagado
01-07	PRODUMIPLE	\$27.62	8348	Papel + jabón + bolitas de queso	pagado

Fecha	Empresa	Nº Factura	Producto	Valor	PAGO
16-07	Produmiple	8615	Shampoo + jabón + bolitas de queso	\$93.36	pagado
23-07	Produmiple	8729	Jabón + bolitas de queso	\$54.22	pagado
24-07	Minimelados	0980	Chiveco	\$42.83	pagado
24-07	Produmiple	8763	Papel + jabón + bolitas de queso	\$129.04	pagado
30/07	Olivco	10010	goma	6.05	pagado
05-08	Produmiple	8921	Tecido	\$243	pagado 11-01-2019
06-08	Chiveco	10036	goma de bisco	6.05	pagado
30-07	Produmiple	8827	Papel + jabón + bolitas de queso	\$36.12	pagado

Fecha	Empresa	Nº Factura	Producto	PAGO
24-07	Chiveco	10026	Minimelados	\$109.08 pagado
10-10-9	Produmiple	9964	Chiveco + jabón + bolitas de queso	\$189.15 pagado
21-10-9	Sociedad Gornet	10467	Goma de bisco	6.05 pagado
30-10	Sociedad Gornet	10535	Goma de bisco	6.05 pagado
06-Nov	Sociedad Gornet	10571	Goma de bisco	6.05 pagado
05-11	Produmiple	10257	goma + jabón + bolitas de queso	\$103.27
11-11-09	Sociedad Gornet	10597	goma de bisco	25.18 pagado

ANEXO 18: COMENTARIOS



ANEXO 19: MONITOREO



Lo que más gustó a los clientes: ①

"La habitación es amplia y muy buena ubicación. Pero particularmente me encantó la tranquilidad, cero ruido."

David Ecuador

"La habitación era amplia y cómoda. Además, el hotel está muy bien ubicado y eso le permite a uno moverse con facilidad por Cuenca."

David Colombia

"Excelente atención, un lugar muy calido y su restaurant muy ricos platos"

Carlos Ecuador

"El desayuno estuvo dentro de mis expectativas. Hay café y té disponibles todo el día. La localización me pareció buena. La casa es muy bonita y acogedora. El personal muy amable y dispuesto a ayudar."

Fecha de entrada: Fecha de salida: Ver disponibilidad

Habitaciones: 1 Adultos: 2 Niños: 0

Capacidad	Tipo de habitación	Mostrar precios
1	Habitación Individual 1 cama individual	Mostrar precios
2	Habitación Doble 1 cama doble o 2 camas individuales	Mostrar precios
3	Habitación Triple 1 cama individual y 1 cama doble grande o 3 camas individuales	Mostrar precios
4	Habitación Cuádruple 2 camas individuales y 1 cama doble grande o 4 camas individuales	Mostrar precios
5	Habitación Familiar con baño 3 camas individuales y 1 cama doble grande	Mostrar precios

Reservado una vez en las 24 últimas horas

Alrededores del alojamiento - Ubicación excelente - Mostrar mapa

Activar Javascript para ver disponibilidad



ANEXO 20: SE CONOCE A CADA EMPLEDO

Esto no se puede evidenciar, pero al ser muy pocos empleados y al llevar más de 10 años laborando juntos todos se conocen entre sí; tanto el presente como el pasado y la forma de ser de cada colaborador.

ANEXO 21: MOTIVACION A LOS EMPLEADOS



Daniel Hernández y Celeste Bizzotto, argentinos, llegaron a Cuenca en el año de 1977 con el propósito de encontrar nuevas oportunidades de trabajo, ya que en aquel tiempo en su país natal se vivía una situación difícil.

"Decidimos salir de la Argentina porque era la época donde los militares tenían gran poder, resolvimos marcharnos a Canadá, pasamos por Cuenca y nos encantó, decidimos quedarnos y trabajar haciendo muñecos de tela, aquí no había mucha muñequería. Comenzamos solos, nos ayudaba una chica joven que armaba las muñecas y una señora que las cosía", recuerda Celeste. Daniel es de Córdoba y Celeste de Catamarca, cuando se radicaron en Cuenca vivían en la calle Baltazara de Calderón, tenían un taller, los muñecos que elaboraban se hacían bajo la marca Benito, les fue muy bien, llegaron a trabajar con 15 empleados distribuyendo sus artículos a nivel nacional. Sus hijos nacieron en Cuenca, ellos son: Rocio, quien nació en 1981, Daniel en 1983, y Angie en 1986. Hoy son abuelos de una nieta, Luciana Valdivieso.

Inicios

"Hubo un momento en que sentimos

nostalgia por nuestro país, la familia y los amigos, y decidimos volver; permanecemos allá por dos años pero comprendimos que todas las cosas son hechas por Dios, la situación en Argentina era cada vez peor y no pudimos trabajar, todo resultó imposible.

En Cuenca habíamos sembrado mucho, cuando nos fuimos a la Argentina vendimos la fábrica a un amigo y le fue muy bien, se llama Hernán Coellar; al volver él nos recibió pero los muñecos no se vendían como antes, había entrado la importación coreana", recuerda. Entonces buscaron otra forma de trabajo, su esposo vendía joyas y ella puso un taller de ropa, luego recibieron una herencia y pudieron comprar una casa antigua en 1997; la reconstruyeron poco a poco con la ayuda del arquitecto chileno Alfredo Ríos, de quien son muy amigos. La reconstrucción duró un año, y allí se abrió el hostel Posada del Ángel, nombre que lo pusieron como tributo a su primer hijo, que había

fallecido. Comentan que al inicio no habían muchos hoteles en la ciudad y por ello tuvieron muy buena aceptación.

Apoyo

"Siempre hemos trabajado en familia, mi hijo Daniel se fue a los Estados Unidos para trabajar, fue cuando se cayeron las Torres Gemelas, y regresó para apoyarnos. Rocio estudiaba Educación Especial y

ayudaba a atender el hostel, teníamos poco personal y todos colaborábamos, luego Daniel fue a hacer su posgrado de ingeniería en sistemas, a la Argentina, y al volver vio los locales de la casa que los tenían arrendados, entonces nació la idea de poner un restaurante italiano.

Soy descendiente de italianos y tengo tradición culinaria, así se abrió Mangiari Bene en el 2008 como un plus del hostel y ha tenido muy buena acogida, luego mi hija Rocio abrió su delicatessen Fresco, donde elabora pastas, rellenos, chocolates", señala Angie estudió turismo y es quien administra el hostel, Celeste revisa

que todo esté en orden.

Añoranzas

Confiesa Celeste que ellos aman Cuenca y que no extrañan su país, son felices aquí, pues la gente los conoce, que en Ecuador han sido mejor tratados que en su país de origen. Además sus hijos ya tienen formado su hogar en esta ciudad, Daniel está casado con Alejandra Sánchez y Rocio con Juan Fernando Valdivieso.

A futuro

"Mi deseo es que todo esté bien, que los negocios que tenemos marchen sin contratiempo, disfrutar de mi familia y enterrarme en Cuenca del Ecuador. Apoyar a mis hijos, ahora no quiero emprender más nada. Ellos deben continuar la tarea", concluye Celeste.

Labor social

Paralelamente al negocio, su hijo Daniel y su esposa Alejandra mantienen una labor social permanente en su establecimiento, que consiste en llevar al restaurante a niños y adultos mayores de escasos recursos económicos, a través de fundaciones o de forma independiente, para que disfruten de una comida y sean bien atendidos. (E) #

DATO
Hostel Posada del Ángel, Bolívar 14-41 y Estévez de Toral, Mangiari Bene 2826233

4

LA PLUMA | CUENCA | ECUADOR
domingo 9 • octubre 2016


ANEXO 22: AUDITORIA EXTERNA

Esta información se nos fue imposible conseguir, pero en la entrevista a la licenciada Ángela Hernández nos aseguró que las auditorias se realizan, y que toda la parte contable se maneja muy bien gracias a la contadora que siempre está pendiente a todas sus funciones y que hasta el momento no han tenido ningún problema.

ANEXO 23: GASTOS DIARIOS Y PRESUPUESTOS

[illegible][illegible]

ANEXO 26: PREVENCIÓN DE RIESGOS

GESTIÓN PREVENTIVA				
FACTORES DE RIESGO PRIORIZADOS	FUENTE acciones de sustitución y control en el sitio de generación	MEDIO DE TRANSMISIÓN acciones de control y protección interpuestas entre la fuente generadora y el trabajador	TRABAJADOR mecanismos para evitar el contacto del factor de riesgo con el trabajador, EPPs, adiestramiento, capacitación	COMPLEMENTO apoyo a la gestión, verificación, información, comunicación, investigación
<p>Caída de personas a diferente nivel</p> <p>Temperatura elevada</p> <p>Exposición a gases y vapores químicos</p> <p>Posturas forzadas</p> <p>Sobrecarga</p> <p>Posturas incómodas</p>	<p>Instalar ventiladores adecuados en las áreas que lo requieran</p>		<p>Charla de riesgos y seguridad en el puesto de trabajo</p> <p>Uso de uniforme y ropa adecuada de trabajo</p> <p>Mantener las medidas de prevención adecuadas, dotación y control de uso de mascarillas</p> <p>Capacitación sobre riesgos en el trabajo, posturas adecuadas y ejercicios de respiración</p>	<p>Revisión y aviso de pesos defectuosos, aplicación de una correcta señalización e información en las diferentes áreas y actividades</p> <p>Evaluación ergonómica del puesto de trabajo</p>
<p>Caída de personas al mismo nivel</p> <p>Caída de objetos en manipulación</p>			<p>Charla de riesgos y seguridad en el puesto de trabajo</p> <p>Mantener las medidas de prevención adecuadas para la manipulación de objetos</p>	<p>Revisión y aviso de pesos defectuosos</p> 



Anexo 31: Plan de emergencia



Plan de Emergencia Institucional

1. MARCO CONCEPTUAL

OBJETIVO

- Salvar vidas, proteger bienes materiales y restablecer la normalidad.
- Alcanzar una eficiente organización, preparación, equipamiento y práctica personal, para enfrentar eventos adversos.
- Institucionalizar la Gestión del Riesgo, como una actividad inherente a la labor permanente.

1.1. Datos Generales

Institución:

Razón Social:

Dirección:

Representante:

1.2. Construcción del Escenario de Riesgos

El escenario de riesgos se compone fundamentalmente de la matriz de Evaluación de Riesgos y del mapa de riesgos.

1.2.1. La matriz de evaluación de riesgos

Permite reconocer eficazmente los riesgos a los que está expuesta la institución o empresa y según esta información, poder planificar las acciones que se implementará para reducir los niveles de riesgo existentes y estar mejor preparados para manejar una emergencia o desastre.

Para la construcción de una matriz de evaluación de riesgos, se sigue 4 pasos: descripción del área interna y externa de la institución o empresa, dos evaluaciones, una de amenaza y la otra de vulnerabilidad. El resultado de estos tres pasos se conjuga en una sola matriz para construir el primer producto del escenario de riesgos: **el Cuadro de Evaluación de Riesgos**, que es el cuarto paso.



Plan de Emergencia Institucional

El **Análisis de Vulnerabilidad** corresponde a la descripción de cada una de las condiciones relacionadas con los factores de vulnerabilidad según el tipo de amenaza.

FACTORES DE VULNERABILIDAD

Factor	Condición	Si	No	Observación
FÍSICO	Conoce cuál es el material de construcción utilizado en la institución empresa			
	El lugar donde se encuentra su institución ha sido afectado anteriormente por eventos adversos			
	Conoce cuáles son las características geológicas, calidad y tipo de suelo donde está su institución o empresa			
	La construcción cumplió con el código de construcción vigente en el país			
	En su institución o empresa están definidas las rutas y salidas de emergencia			
	En la institución o empresa cuentan con un área segura en caso de emergencias o desastres			
	Las vías principales de acceso a la institución son seguras			
	En su institución o empresa realizan actividades relacionadas con el manejo de sustancias peligrosas			
AMBIENTAL	En los alrededores de la institución o empresa existen industrias			
	La institución realiza un manejo adecuado de los desechos sólidos			
	La institución cuenta con asignación de recursos para preparación ante desastres			
ECONÓMICO	Disponen de un fondo económico para responder ante situaciones de emergencia			
	La institución implementaría medidas tendientes a la reducción de riesgos internos.			

Plan de Emergencia Institucional

SOCIAL	La institución dispone de una plan de emergencias			
	Han desarrollado ejercicios de simulación y simulacros durante el último año			
	Cuentan con una organización interna en caso de emergencias y desastres			
	Existe disposición de los trabajadores para participar en procesos de capacitación			
	Realizan coordinación con instituciones vinculadas con la atención de emergencias			
	Disponen de espacios para el desarrollo de programas educativos.			
	Han desarrollado campañas de sensibilización ante emergencias y desastres			
	Los funcionarios conocen sobre desastres y medidas de autoprotección			
	Cuentan con brigadas de primera respuesta			

Tipo de recurso	Detalle	Cantidad	Observación
Humano			
Logístico			

1.2.4. Análisis de Riesgos.

Finalmente cuando hemos concluido con el análisis de amenazas, vulnerabilidad y capacidad podemos analizar cuál es el potencial riesgo al que se encuentra expuesta la institución o empresa.



Plan de Emergencia Institucional

1.4.2. Instrucciones de coordinación

- El Plan entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.
- Se mantendrá el enlace y coordinación entre las Unidades Operativas en forma permanente.
- Las Unidades Operativas pedirán asesoramiento y capacitación a los Organismos Básicos e Instituciones afines.
- Si alguna Unidad no es utilizada en la atención de la emergencia, apoyará con su personal y recursos a la Unidad que más lo necesita.
- Toda la información a los medios de comunicación será proporcionada únicamente por el Comité de Emergencias.
- Toda asignación de recursos para la organización y actividad de las Unidades, será canalizado a través del Coordinador de Gestión de Riesgos
- Las acciones contempladas en el presente Plan serán ampliamente difundidas por el Coordinador de Gestión de Riesgos, para conocimiento y práctica de todo el personal de la Institución.
- El Coordinador receptorá los informes de cada Unidad Operativa, para ser evaluados por el Comité Institucional de Emergencias.

1.4.3. Actividades para el Comité Institucional de Emergencias

Comité para Emergencias	Funciones de la brigada
Responsables	Líder:
	ANTES DEL EVENTO
	a) Definir y señalar lugares que necesitan señalética
	b) Identificar y definir lugares zonas de seguridad
	c) Identificar la naturaleza, extensión, intensidad y magnitud de la amenaza:
	d) Determinar la existencia y grado de vulnerabilidad:

Plan de Emergencia Institucional

Comité para Emergencias	Funciones de la brigada
Responsables	Líder:
	e) Establecer las medidas y recursos disponibles
	f) Lugar y fecha de la elaboración del Mapa de Riesgos y Recursos comunitario de la institución, nombres de quienes participaron en su elaboración.
	g) Elaborar el Plan de Emergencias de la institución, y no olvidar detallar el lugar, fecha, y nombres de los participantes.
	h) Equipar a las unidades operativas, con lo mínimo indispensable para el cumplimiento de sus tareas.
	i) Capacitar las unidades operativas de la institución
	j) Establecer los responsables de dirigir y supervisar el cumplimiento de las actividades de las Unidades Operativas
	k) Aprobar el calendario de simulaciones y simulacros de evacuación y coordinar con (Secretaría Técnica de Gestión del riesgo, Cruz Roja Ecuatoriana, Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos).
	l) Otras:
	DURANTE EL EVENTO
	a) Activar el Centro Institucional de Emergencias (CIE), para la toma de decisiones.
	b) Poner en ejecución el Plan de Emergencia institucional ante emergencias y/o desastres.
	c) Activar las Unidades Operativas
	d) Solicitar y coordinar el apoyo necesario a los Organismos Básicos y otras instituciones a fin de reducir al máximo la pérdida de vidas.

1.6. Mecanismos de alertas institucionales

Los niveles de alerta se utilizan para amenazas que se pueden monitorear (como volcanes, tsunamis, inundaciones), y por lo tanto se puede tener una valoración de su ocurrencia. En el país se ha venido trabajando con 4 niveles de alertas, dependiendo el nivel básicamente del estado de la amenaza. En la práctica y para algunas amenazas, se puede pasar de un nivel blanco o amarillo a rojo directamente (ejemplo de un tsunami lejano, o de una erupción volcánica).

Nivel de Alerta	Comportamiento de la amenaza	Acciones a realizar
Blanca	Existe una amenaza potencial, pero no se está desarrollando un evento	No hay evento en curso; plan de emergencia está listo, contiene por lo menos 1 plan de contingencia para el tipo de evento



Plan de Emergencia Institucional

Amarilla	Desarrollo anormal de un evento	Hay un inicio de evento; revisión de planes de contingencias, presentación de estado de situación periódica
Naranja	Aumento dramático de las anteriores anomalías del evento o fenómeno	Hay confirmación del evento, no ha alcanzado su máximo potencial; instituciones en estado de respuesta a emergencias; acciones de atención han iniciado
Roja	Evento en curso y eminente desastre potencial	Ejecución completa de acciones de atención, instituciones con prioridad máxima hacia el evento en curso o por llegar

1.7. Cadena de llamadas

Debe plantearse una organización mínima que permita garantizar una respuesta adecuada ante la emergencia mediante la activación de la cadena de llamada sea al interior y exterior de la institución. Se encontrará mayor información en el instructivo.

1.8. Simulaciones y simulacros institucionales

Simulación

La simulación es un ejercicio de escritorio o juego de roles que permite la práctica de las acciones que se han planificado hacer en caso de una emergencia o desastre y la toma de decisiones.

Consiste en reunir al comité institucional CIE, u otras personas íntimamente vinculadas a las acciones de respuesta ante una emergencia o desastre, donde se les plantean problemas hipotéticos comunes durante una emergencia o desastre, al cual los participantes asumiendo un rol supuesto deberán dar soluciones orales o por escrito, acorde a su función. Este ejercicio es una excelente preparación para la realización del posterior simulacro.

ANEXO 40: PLANILLAS DE AGUA Y LUZ

Factura de Etapa Agua Potable. Cliente: EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCAÑAHUALA Y AMBIENTE DE CUENCA - ETAPA EP. Cuenta: 001-003-024924867. Valor a pagar: \$251.13.

Factura de Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. Cliente: HERNANDEZ POZZO DANIEL ANGELO. Cuenta: 200000090636. Valor a pagar: \$251.13.

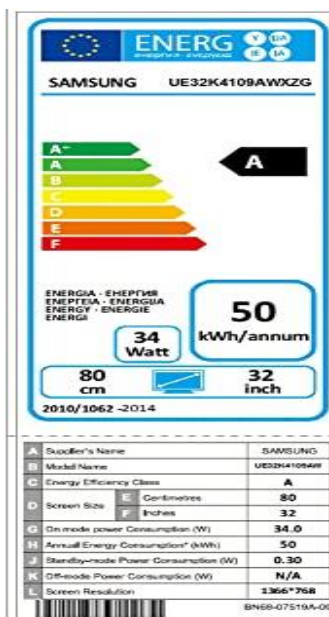



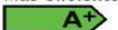







ANEXO 46: PAREDES CON COLORES CLAROS



ANEXO 48: APARATOS ELECTRONICOS EFICIENTES

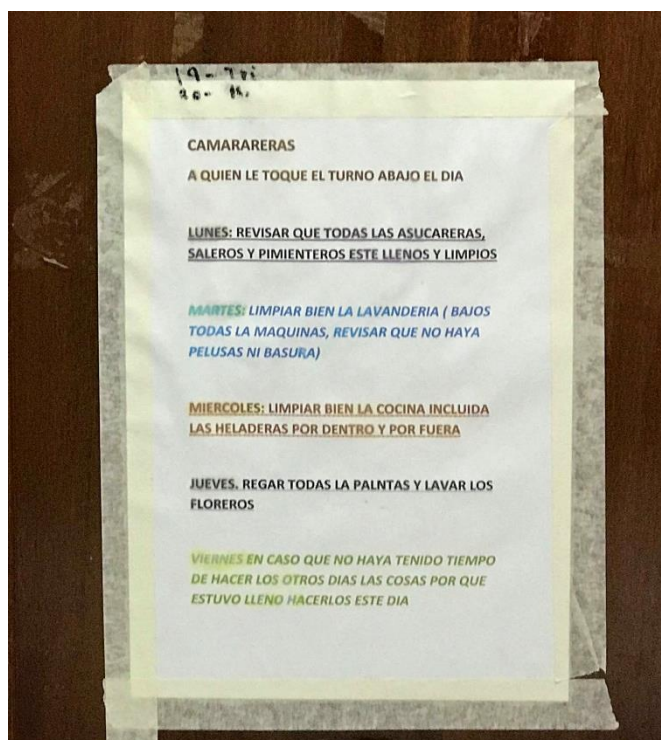
Televisor Samsung Smart 32 pulgadas



Energía		Televisor
Fabricante o importador		HIJKLM
Marca comercial:		ABCDE
Modelo		MNOPQ
Más eficiente		
		
		
		
		
		
		
		
Menos eficiente		
Consumo eléctrico en modo encendido (W)		XYZ
Consumo Anual de Energía en modo encendido (kWh) Considerando 4 h diarias por 365 días. El consumo efectivo dependerá de las condiciones de uso del aparato.		XYZ
Diagonal visible (cm)		XYZ
IRAM 62411		



ANEXO 51: HORARIOS





ANEXO 55: NOMBRE DE PLANTAS

Nombre común.	Nombre científico.	foto
Geranio	geranium	
Mala madre	Chloropitum comosum	
Areca	Palmera dypsis lutescens	
Crotón	codiaeum	
Sansevieria	Dracaena trifasciata	

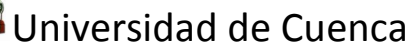


Departamento de recepción

DATOS GENERALES	DATOS DEL CLENTE
NOMBRE DE LA EMPRESA:	NOMBRE DEL CLIENTE: _____
RESPONSABLE DEL TRABAJO:	
AREA DE TRABAJO:	RESPONSABLE: _____
DIRECCION:	FOLO: _____
TELEFONO:	FECHA: _____

MARCA	DESCRIPCION	NO. SERIE	CONDICIONES TECNICAS

NOMBRE Y FIRMA DE LA EMPRESA	NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE



DE HUESPEDES

DEL AÑO 20.....



Hoja de check In

Apellidos + nombre: _____ Grupo: 311 Fecha: _____

Nombre completo				Fecha llegada:
Dirección		Teléfono:	Fecha salida:	
Reserva				
Depósito	Fecha límite	Cantidad	N° de Rubro	Tipo habitación
				N° pax:
Observaciones				Tarifa:
Funcionario:				Fecha:

Nombre grupo:							Fecha	Hora
Conductor:						Entrada:		
Paga:						Salida:		
	Mayores	Menores	Total				SI	NO
N° PAX						Cta. Extra /pax:		
Habitaciones	SGL	TWN	MAT	Apto4	Apto6		SI	NO
Cantidad:						Cta. Maestra:		
Tarifa								
Observaciones:						Plan alimentos:		



Departamento de ama de llaves

CONTROL DE ARTICULOS DE LIMPIEZA

	STOCK INICIAL	INGRESO	SALIDA	STOCK FINAL
Acido muriático				
Baygon				
Baysol				
Baldes de plástico				
Bolsas de tacho				
Cera agua				
Cera amarilla				
Cera selladora				
Detergente				
Desatorador				
Escoba cerda				
Escoba paja				
Escobillón				
España alambre				
España verde				
Franela				
Fumigador				
Glassex				
Isopo				
Jabón Bolívar				
Jabón Rexona				
Jabón tocador				
Lejía				
Mata Moscas				
Papel higiénico - Clientes				
Papel higiénico - Personal				
Pañuelos Kleenex				
Pastilla desodorante				
Pinesol				
Plumero				
Recogedor				
Sanson				
Secador de cocina				
Servilletas de papel				
Tacho papelería				
Toalla de manos				
Trapeador				
Trapeador - repuesto				
Velas (paquete)				
Wetex				



Reporte de Camarera			
O	Ocupada	ND	No durmió
V	Vacante	LG	Limpieza General
SS	Salida Sucia	Bq	Bloqueada
OSE	Ocupada Sin Equipaje		
Hab. No		Clave	No Pax

Hoja de mantenimiento y control de lencería

REPORTE DE AVERÍAS

PARTE DE AVERÍAS	
Departamento:	
Lugar de la avería:	Fecha:
	Hora:
Detalle de la avería:	
	Firma:
Recibido a las ____ horas del día ____/____/____.	
Reparado a las ____ horas del día ____/____/____.	
	Jefe de Mantenimiento

CONTROL DE LENCERÍA Y VARIOS

CONTROL DE LENCERÍA Y VARIOS		
NOMBRE	PISO	
FECHA	AM	PM
ARTICULO	CANTIDADES RECIBIDAS	CANTIDAD ENTREGADA
SABANAS		
FUNDAS		
TOALLAS DE FELPA CHICA		
TOALLAS PULMAN		
TAPETES DE BAÑO		
COLCHAS		
PROTECTORES		
BOLSAS DE CALZADO		
BOLSAS DE LAVANDERIA		
OBSERVACIONES		



Hoja de Control de Pago de Facturas



ANEXO 60: EVALUACION DEL PERSONAL

FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV.-----
 EVALUADO-----
 PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----
 EVALUADOR-----
 FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO 1	BAJO 2	MODE- RADO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5	PUNTAJE
UTILIZACIÓN DE RECURSOS: Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.						
CALIDAD: Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, presentación y atención.						
OPORTUNIDAD: Entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.						
RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.						
CANTIDAD: Relación cuantitativa entre las tareas, actividades y trabajos realizados y los asignados						
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.						
COMPROMISO INSTITUCIONAL: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.						
RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.						
INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.						
CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.						
COLABORACIÓN: Cooperar con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.						
ATENCIÓN AL USUARIO: Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.						
PUNTAJE TOTAL:						

Firma del evaluador (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)

Comentarios



ANEXO 61: FORMATO CONTROL DE GASTOS

CONTROL DE MERMAS

Fecha:

[illegible]

ANEXO 62: EVALUACION DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

Formatos plan de ventas

[illegible]



BIBLIOGRAFÍA

- Comisión de Gestión Ambiental. (06 de Junio de 2019). *Guía de Buenas Prácticas Ambientales de la Alcaldía de Cuenca* . Obtenido de Guía de Buenas Prácticas Ambientales de la Alcaldía de Cuenca : file:///C:/Users/HP/Documents/GUIA%20BUENAS%20PRÁCTICAS%20AMBIENTALES.pdf
- www.turismo.gob.ec. (24 de Marzo de 2015). Recuperado el 08 de Junio de 2017, de www.turismo.gob.ec: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/RO.-465-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico-con-anexos.pdf>
- Ministerio de Turismo . (18 de febrero de 2016). Recuperado el 22 de abril de 2019, de Reglamento de Alojamiento Turístico: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- RAINFOREST ALLIANCE. (23 de Julio de 2019). Obtenido de Nueva Guia de Turismo Sostenible Rainforest Alliance: <https://es.scribd.com/document/28267710/Buenas-Practicas-para-Turismo-Sostenible-Rainforest-Alliance>
- Adrian Hoteles . (s.f.). *Adrian Hoteles* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Adrian Hoteles : <http://www.adrianhoteles.com/fr/blog/adrian-hoteles-recibe-certificados-travelife-gold-award/>
- Agustí, F. (2006). *Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Lima: Instituto Machu Picchu.
- American Psychological Association. (2009). *Manual de Publicaciones*. American Psychological Association.
- areasprotegidas.ambiente.gob.ec. (s.f.). Recuperado el 07 de Junio de 2017, de areasprotegidas.ambiente.gob.ec: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>
- Aronsson, L. (2000). *The Development of Sustainable Tourism*. Michigan: Continuum.
- Bavaro, O. P. (2004). *Online* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Online : <http://puntacana-bavaro.com/2016/10/27/bahia-principe-hotels-resorts-logra-certificacion-travelife-gold-7-hoteles-rd-jamaica/#.WPEJ1GfIrIU>
- Becken, S. (2010). *Tourism and the Environment*. Edward Elgar.
- Biosphere. (s.f.). *Biosphere*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Biosphere: <https://www.biospheretourism.com/es/faq-certificacion-biosphere/21>



BIOSPHERE TOURISM. (27 de FEBRERO de 2017). *22 BENEFICIOS DEL TURISMO SOSTENIBLE* . Obtenido de 22 BENEFICIOS DEL TURISMO SOSTENIBLE : biospheretourism.com/es/blog/22-beneficios-del-turismo-sostenible/94

Booking. (2019). *Hostal Posada del Ángel*. Booking. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de <https://www.booking.com/hotel/ec/posadadelangel.es.html>

Departamento de Turismo de Fundación CODESPA. (2010). *Manual de Buenas Prácticas en la Actividad Turística*. La Paz: HOROSS.

Dirección Nacional de Desarrollo Turístico. (2008). *Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Dirección Nacional de Desarrollo Turístico. (2012). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Duynen Montijn, L., & Carré, M. (2011). *Buenas Prácticas Hoteleras*. Fundación Vida Silvestre Argentina y WWF.

ETAPA CUENCA . (s.f.). *Reglas y recomendaciones*. Obtenido de Reglas y recomendaciones: <http://www.etapa.net.ec/Parque-Nacional-Cajas/Visitar/Reglas>

ETAPA CUENCA . (s.f.). *www.etapa.net.ec*. Recuperado el 07 de Junio de 2017 , de www.etapa.net.ec: <http://www.etapa.net.ec/Parque-Nacional-Cajas/Visitar/Reglas>

Fccdhoteleria.files.wordpress.com. (s.f.). Recuperado el 07 de Junio de 2017, de *Fccdhoteleria.files.wordpress.com*: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiG1taC_urUAhXEZiYKHUQhDaUQFggsMAI&url=https%3A%2F%2Fccdhoteleria.files.wordpress.com%2F2009%2F05%2Fmanual.doc&usg=AFQjCNFIUBvANiY9jJHm0xlaOLog8TnGA

FRONTERATIERRA ADENTRO ORG. (07 de SEPTIEMBRE de 2017). *FRONTERA TIERRA ADENTRO* . Obtenido de PAISAJE NATURAL Y CORPORAL EXCEPCIONAL: <https://www.fronteratierraadentro.org/2017/09/07/rain-forest-alliance-buenas-pr%C3%A1cticas-para-el-turismo-sostenible/>

fronteratierraadentro. (07 de SEPTIEMBRE de 2017). *FRONTERA TIERRA ADENTRO* . Obtenido de PAISAJE NATURAL Y CULTURAL EXCEPCIONAL: <https://www.fronteratierraadentro.org/2017/09/07/rain-forest-alliance-buenas-pr%C3%A1cticas-para-el-turismo-sostenible/>

Fundación Renacer . (s.f.). *Fundación Renacer* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Fundación Renacer : <https://fundacionrenacer.org/?p=165>



- GIER, G. d. (AGOSTO de 2018). *ESTUDIO DE LA DEMANDA Y OFERTA TURISTICA DE LA CIUDAD DE CUENCA BOLETIN TRES PRIMER TRIMESTRE DE 2018*. Obtenido de ESTUDIO DE LA DEMANDA Y OFERTA TURISTICA DE LA CIUDAD DE CUENCA BOLETIN TRES PRIMER TRIMESTRE DE 2018:
<http://cuenca.com.ec/sites/default/files/Boletin%20estad%C3%ADsticas%201er.%20Semestre%202018.pdf>
- González, M., & León, C. (2010). *Turismo Sostenible y Bienestar Social: ¿Cómo innovar esta industria global?* Erasmus Ediciones.
- Hernández Bizzotto, Á. N. (2011). *Implementación de un Plan de Calidad para el Hostal Posada del Ángel*. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1689/1/tur48.pdf
- ethics.unwto.org*. (s.f.). Recuperado el 07 de Junio de 2017, de [ethics.unwto.org](http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/responsibletouristbrochures.pdf):
<http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/responsibletouristbrochures.pdf>
- Hostal Posada del Ángel. (2019). *Servicios*. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de <https://www.hostalposadadelangel.com/services/>
- Hotel Vieja Mansión . (2014). *hotelviejamansion.net*. Recuperado el 04 de Mayo de 2017, de [hotelviejamansion.net](http://www.hotelviejamansion.net/nosotros/): <http://www.hotelviejamansion.net/nosotros/>
- Hoteles. (2009). *Buenas Prácticas para la Atención al Cliente Hoteles*. Cultura del Detalle.
- Nordotel . (08 de Septiembre de 2016). *Nordotel* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Nordotel : <https://www.nordotel.com/idb/336/img/Informe%20de%20Sostenibilidad-SensimarRocador.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Sustainable Development of Tourism*. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Organización Mundial para el Turismo. (2003). *Sustainable Development of Ecotourism: a Compilation of Good Practices in SMEs*. Indiana: World Tourism Organization.
- Pérez de las Heras, M. (2004). *Manual del Turismo Sostenible: cómo conseguir un Turismo Social, Económico y Ambientalmente Responsable*. Mundi-Prensa.
- Portal de América . (01 de Agosto de 2006). *Portal de América* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Portal de América : <http://www.portaldeamerica.com/index.php/pda/entrevistas-y-reportajes/item/6398-entrevista-con-juan-jos%C3%A9-galeano-de-la-red-de-turismo-responsable-argentina>
- RAINFOREST ALLIANCE . (mayo de 2005). *Buenas Practicas para Turismo Sostenible* . Obtenido de Buenas Practicas para Turismo Sostenible : fi-



le:///C:/Users/HP/Documents/NUEVA%20GUIA%20DE%20TURISMO%20SOSTENIBLE%20RAINFOREST%20ALLIANCE.pdf

RAINFOREST ALLIANCE. (05 de mayo de 2005). Buenas Practicas para un Turismo Sostenible. En *Buenas Practicas para un Turismo Sostenible* (pág. 3). Recuperado el 22 de abril de 2019, de Buenas Practicas para un Turismo Sostenible: fi-
le:///C:/Users/HP/Documents/NUEVA%20GUIA%20DE%20TURISMO%20SOSTENIBLE%20RAINFOREST%20ALLIANCE.pdf

Rainforest Alliance. (2008). *Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Guatemala: Rainforest Alliance.

Rainforest Alliance. (2010). *Buenas Prácticas de Manejo en las Empresas Turísticas: sus Beneficios e Implicaciones*. Guatemala: Rainforest Alliance.

Rainforest Alliance. (s.f.). *Rainforest Alliance*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Rainforest Alliance: <http://www.rainforest-alliance.org/business/es/agriculture/certification>

Rainforest-alliance. (s.f.). Obtenido de Sostenibilidad : https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf

The Center for Environmental Leadership. (s.f.). *Guía Práctica de Buenas Prácticas: Gestión de las Cuestiones Ambientales y Sociales en el Sector del Alojamiento*. GTZ.

Tour Operators' Initiative . (07 de Junio de 2019). *GUÍA PRÁCTICA DE BUENAS PRÁCTICAS*. Obtenido de GESTIÓN DE LAS CUESTIONES AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL SECTOR DEL ALOJAMIENTO : fi-
le:///C:/Users/HP/Documents/guia_practica_de_buenas_practicas_alojamiento.pdf

Travelife . (s.f.). *Travelife* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Travelife : https://www.travelife.info/index_new.php?menu=certification&lang=es

Travelife . (s.f.). *Travelife* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Travelife : <http://www.oits-isto.org/oits/files/resources/946.pdf>

Travelife. (s.f.). *Travelife*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Travelife: http://www.travelife.org/Hotels/What_is_TL.asp?p=2

TripAdvisor . (s.f.). *TripAdvisor*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de TripAdvisor: <https://www.tripadvisor.com/hc/es/articles/200614047--Qu%C3%A9-es-el-Certificado-de-Excelencia->

TripAdvisor . (s.f.). *TripAdvisor* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de TripAdvisor : <https://rentalsupport.tripadvisor.com/faq/view/Certificate-of-Excellence-Terms-and-Conditions>



- TripAdvisor . (s.f.). *TripAdvisor* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de TripAdvisor :
<https://www.tripadvisorsupport.com/hc/es/articles/200614047--Qu%C3%A9-es-el-Certificado-de-Excelencia->
- TripAdvisor. (2017). *Hostal Posada del Angel*. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de
https://www.tripadvisor.co/Hotel_Review-g294309-d582396-Reviews-Hostal_Posada_del_Angel-Cuenca_Azuay_Province.html
- Turismo.gov.ar. (s.f.). *Turismo.gov.ar*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Turismo.gov.ar:
<http://www.turismo.gov.ar/>
- Turismo.gov.ar. (s.f.). *Turismo.gov.ar*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Turismo.gov.ar:
<http://www.turismo.gov.ar/calidad/normas-IRAM-Setur>
- Unicef . (s.f.). *Unicef* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Unicef:
[https://www.unicef.org/lac/1.CODIGO_CONDUCTA_PROTECCION_ESC\(1\).pdf](https://www.unicef.org/lac/1.CODIGO_CONDUCTA_PROTECCION_ESC(1).pdf)
- Unión Europea. (2006). *Buenas Prácticas Ambientales en el Sector Hotelero* . Cámara Santiago de Compostela.
- USAID . (enero de 2006). *Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para las comunidades de Latinoamérica* . Obtenido de Una guía para iniciativas turísticas comunitarias :
https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf
- Vida Silvestre . (s.f.). *Vida Silvestre* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Vida Silvestre :
<http://www.vidasilvestre.org.ar/conocenos2/>
- Wetlands. (s.f.). *Wetlands*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Wetlands:
<http://lac.wetlands.org/Portals/4/AGACGC11p%20Guia%20para%20la%20certificacion.pdf>
- www.cuenca.gob.* (s.f.). Recuperado el 12 de Junio de 2017, de *www.cuenca.gob*:
<http://www.cuenca.gob.ec/sites/default/files/SERVICIOS%20TURISTICOS%20HOTELES%20HOSTALES.pdf>
- www.cuenca.gob.ec.* (s.f.). Recuperado el 12 de Junio de 2017, de *www.cuenca.gob.ec*:
<http://www.cuenca.gob.ec/sites/default/files/LAVANDERIA.pdf>
- www.cuenca.gob.ec.* (s.f.). Recuperado el 12 de Junio de 2017 , de
<http://www.cuenca.gob.ec/sites/default/files/SERVICIOS%20TURISTICOS%20HOTELES%20HOSTALES.pdf>
- www.gstcouncil.org.* (s.f.). Recuperado el 12 de Junio de 2017, de *www.gstcouncil.org*:
<http://www.gstcouncil.org/en/resource-center/gstc-criteria/505-los-criterios-globales.html>



www.lineaverdeceutatrace.com. (s.f.). Recuperado el 02 de Junio de 2017 , de
www.lineaverdeceutatrace.com: <http://www.lineaverdeceutatrace.com/lv/guias-buenas-practicas-ambientales/biodiversidad/que-podemos-hacer-para-conservar-la-biodiversidad.asp>

www.rainforest-alliance.org. (s.f.). Obtenido de Politicas de Sostenibilidad :
https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf

Yacutinga Lodge . (s.f.). *Yacutinga Lodge* . Recuperado el 14 de Abril de 2017, de Yacutinga Lodge :
<http://www.yacutinga.com/index.html>